

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | г. Казань | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.02.2022 № 175 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и о внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Государственного комитета Республики Татарстан по туризму по предоставлению государственной услуги по аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель С.Е.Иванов

Утвержден приказом Государственного комитета

Республики Татарстан по туризму

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент по предоставлению государственной услуги по аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются:

установление стандарта и порядка по аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков;

отношения, возникающие между заявителями и Государственным комитетом Республики Татарстан по туризму (далее – Госкомитет) в сфере предоставления государственной услуги по аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее – государственная услуга).

1.2. Заявителями являются физические лица, соответствующие квалификационным требованиям, установленным в статье 44 Федерального закона от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и в пункте 4 Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 07 мая 2022 года № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – заявители; соискатели).

1.3. При предоставлении государственной услуги профилирование (предоставление заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу) не проводится.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков (далее – аттестация).

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственный комитет Республики Татарстан по туризму.

Заявление о предоставлении государственной услуги возможно подать через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), удаленное рабочее место МФЦ либо посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<http://uslugi.tatarstan.ru>) (далее – Портал Республики Татарстан);

Решение об отказе в приеме заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, специалистом МФЦ не принимается.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги являются:

1) выдача заявителю аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика (далее – аттестат), согласно приложениям №№ 2,3 к настоящему Административному регламенту и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

2) выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае утраты;

3) переоформление аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае изменения фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

4) мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

2.3.2. Решение о предоставлении государственной услуги оформляется Протоколом заседания аттестационной комиссии (далее – Протокол), который содержит:

а) номер и дату его составления, время начала и окончания проведения квалификационного экзамена (этапов квалификационного экзамена);

б) сведения о соискателе с указанием реквизитов документа, удостоверяющего личность соискателя;

в) информацию о результатах каждого из этапов квалификационного экзамена;

г) решение об аттестации соискателя либо об отказе в аттестации.

2.3.3. В случае принятия аттестационной комиссией решения об аттестации соискателя Госкомитет в день подписания протокола аттестационной комиссии вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в Единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее – реестр) в соответствии с порядком ведения реестра, установленным Правительством Российской Федерации.

2.3.4. Результат предоставления государственной услуги направляется заявителю:

1) лично в форме электронного документа, подписываемого усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица Госкомитета, или на бумажном носителе (при поступлении заявления соискателя о выдаче аттестата на бумажном носителе).

2) в электронной форме посредством Единого портала (в случае, если запрос на предоставление государственной услуги подан через Единый портал);

3) по электронной почте от Госкомитета.

4) в МФЦ в форме экземпляра электронного документа (в случае, если запрос на предоставление государственной услуги подан через МФЦ).

5) на Едином портале (в случае, если запрос на предоставление государственной услуги подан через Единый портал).

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 76 рабочих дней с момента регистрации обращения заявителя на предоставление государственной услуги.

Выдача дубликата аттестата осуществляется Госкомитетом в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о выдаче дубликата аттестата.

Внесение изменений в аттестат осуществляется Госкомитетом в течение 10 рабочих дней со дня обращения заявителя в Госкомитет с заявлением о внесении изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку.

2.4.2.1. В случае необходимости получения дополнительной информации и уточнения имеющихся сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, срок предоставления государственной услуги может быть продлен Госкомитетом не более чем на 20 рабочих дней, с сообщением заявителю о продлении срока предоставления государственной услуги.

2.4.2.2. По межведомственным запросам документы (их копии или сведения, содержащиеся в них), предусмотренные пунктом 2.6.2 настоящего Административного регламента, предоставляются органами, в распоряжении которых находятся эти документы в электронной форме, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23 июня 2021 г. № 963 «Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» в срок не позднее 48 часов с момента направления соответствующего межведомственного запроса.

В течение 15 дней со дня подписания Протокола Госкомитет выдает экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

В случае отказа в аттестации решение аттестационной комиссии направляется Госкомитетом заявителю в течение 3 рабочих дней со дня заседания аттестационной комиссии.

2.4.3. Выдача дубликата аттестата и нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае утраты и переоформление аттестата в случае изменения фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика осуществляется Госкомитетом в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о выдаче дубликата аттестата.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

На Едином портале, Портале Республики Татарстан и официальном сайте Госкомитета размещены:

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

[сведения](#P840) об органах (учреждениях), ответственных за предоставление государственной услуги;

информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. В случае личного обращения за предоставлением государственной услуги заявитель представляет оригиналы следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность соискателя и подтверждающий гражданство Российской Федерации или гражданство иностранного государства (если международным договором Российской Федерации предусмотрена возможность осуществления иностранным гражданином деятельности в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика);

2) страховой номер индивидуального лицевого счета;

3) идентификационный номер налогоплательщика;

4) документы о получении соискателем среднего профессионального или высшего образования;

5) документы о получении соискателем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

6) документы, подтверждающие наличие у соискателя необходимого стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, – в случаях, установленных частью 4 статьи 2 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», подпунктом «б» пункта 4 и пунктом 26 Положения;

7) цветная фотография размером 3 на 4 сантиметра;

8) заявление о допуске к прохождению аттестации переводчика согласно приложению № 3 к настоящему административному регламенту.

2.6.2. При подаче заявления посредством Единого портала, Портала Республики Татарстан или через МФЦ заявителем представляются сканированные копии следующих документов в цветном формате:

1) документы о получении соискателем среднего профессионального или высшего образования;

2) документы о получении соискателем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

3) документы, подтверждающие наличие у соискателя необходимого стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, – в случаях, установленных частью 4 статьи 2 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», подпунктом «б» пункта 4 и пунктом 26 постановления Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – Положение);

4) цветная фотография размером 3 на 4 сантиметра.

Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, направляются в виде файлов в форматах pdf, jpg, jpeg, png, tif, doc, docx, rtf размером не более 50 Мбайт.

Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

2.6.2. Предоставляются в рамках межведомственного информационного взаимодействия сведения:

об уплате государственной пошлины:

о трудовой деятельности;

о факте осуществления трудовой деятельности;

о страховом стаже застрахованного лица;

о документах об образовании из Федерального реестра Федерального реестра сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении;

о действительности паспорта гражданина Российской Федерации по серии и номеру;

о действительности паспорта гражданина Российской Федерации, предъявленного на определённое имя.

2.6.3. В заявлении об аттестации в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, оказывающего услуги на национальных туристских маршрутах и (или) туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, в дополнение к сведениям, указанным в пунктах 2.6.1, 2.6.2 указываются национальный туристский маршрут и (или) туристский маршрут, проходящий по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, а также субъекты Российской Федерации, по территориям которых проходят такие туристские маршруты.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

Несоответствие Заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2. настоящего Административного регламента;

Заявителем либо его представителем предоставлен неполный комплект документов, предусмотренных пунктом [2.6](#P115) настоящего Административного регламента;

Документы, представленные на бумажном носителе, содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, прочитать текст и (или) распознать реквизиты документов.

2.7.1. Запрещается отказывать в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, Портале Республики Татарстан, на официальном сайте Госкомитета.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

Основания приостановления в предоставлении государственной услуги отсутствуют, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, Портале Республики Татарстан, на официальном сайте Госкомитета.

2.9. Соискатель, которому отказано в аттестации, вправе вновь обратиться в уполномоченный орган с заявлением не ранее чем по истечении 30 дней со дня принятия решения об отказе в аттестации. Решение об отказе в аттестации может быть обжаловано соискателем в судебном порядке.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания.

За выдачу аттестата уплачивается государственная пошлина в размере 1300 рублей. Копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, представляется в Госкомитет.

За выдачу дубликата аттестации уплачивается государственная пошлина в размере 650 рублей. Копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, представляется в Госкомитет.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.

Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) заявителяи получения результата предоставления государственной услуги не должен превышать 3 часа.

Очередность для отдельных категорий заявителей не установлена.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

В случае поступления документов в Госкомитет на личном приеме заявление регистрируется в течение одного рабочего дня ответственным государственным гражданским служащим отдела развития туристской индустрии Госкомитета (далее – Подразделение).

В случае поступления документов в Госкомитет посредством Единого портала, заявление регистрируется в автоматическом режиме в течение одного рабочего дня на Едином портале.

В случае поступления документов в Госкомитет посредством МФЦ заявление регистрируется в течение трех рабочих дней специалистом Подразделения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги.

Государственная услуга предоставляется в здании Госкомитета, оборудованное противопожарной системой и системой пожаротушения, необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в удобных для заявителей местах, в том числе с учетом ограниченных возможностей инвалидов.

Осуществляются меры по обеспечению инвалидам, в том числе использующим кресла-коляски и собак-проводников, условий доступности здания, помещений и услуг, включая:

условия для беспрепятственного доступа к зданию и помещениям, а также предоставляемым в них услугам;

возможность самостоятельного передвижения по территории Госкомитета, входа и выхода в здание и помещения Госкомитета, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании и помещениях;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещениям и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

оказание сотрудниками, предоставляющими услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги.

Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположенность помещений, в которых ведется прием и выдача документов, в зоне доступности к общественному транспорту;

наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке, сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), на официальном сайте Госкомитета, Едином портале, Портале Республики Татарстан;

возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты, через Единый портал и Портал Республики Татарстан, МФЦ, удаленное рабочее место МФЦ, а также на официальном сайте Госкомитета;

возможность подачи заявления в электронном виде, через МФЦ, удаленное рабочее место МФЦ;

возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги в электронном виде;

доступность для инвалидов помещений, в которых предоставляется государственная услуга;

оказание сотрудниками, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении иных барьеров, не связанных с обеспечением доступности помещений для инвалидов, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

соблюдение сроков приема и рассмотрения документов;

соблюдение срока получения результата государственной услуги;

отсутствие прецедентов (обоснованных жалоб) на нарушение Регламента, совершенных специалистами Госкомитета.

Продолжительность одного взаимодействия заявителя со специалистом Госкомитета при предоставлении государственной услуги не превышает 60 минут.

Предоставление государственной услуги осуществляется в любом МФЦ по выбору заявителя независимо от места его жительства или места фактического проживания (пребывания) по экстерриториальному принципу.

Информация о ходе предоставления государственной услуги, а также о результате предоставления государственной услуги может быть получена заявителем в Госкомитете, МФЦ, на Едином портале, Портале Республики Татарстан.

2.14.1. Информация о ходе предоставления государственной услуги может быть получена заявителем в личном кабинете на Едином портале или на Портале Республики Татарстан, в МФЦ.

Доступ к сведениям о предоставлении государственной услуги, порядке предоставления услуги и иным документам выполняется без предварительной авторизации заявителя в «Личном кабинете» на Едином портале или Портале Республики Татарстан.

После авторизации в «Личном кабинете» на Едином портале, Портале Республики Татарстан заявитель имеет возможность:

подать заявление, необходимое для предоставления государственной услуги;

при необходимости прикрепить электронные образы документов (графические файлы), необходимые для предоставления государственной услуги;

получить сведения о ходе предоставления государственной услуги;

получить информацию о результате предоставления государственной услуги.

Для обеспечения возможности подачи в электронной форме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель

должен иметь ключ простой электронной подписи. Для получения ключа простой

электронной подписи заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА). Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – esia.gosuslugi.ru/).

После прохождения процедуры регистрации в ЕСИА (как физического лица) заявитель - физическое лицо должен авторизоваться на Едином портале, Республиканском портале, используя простую электронную подпись. После авторизации в «Личном кабинете» на Едином портале, Портале Республики Татарстан, заявитель получает доступ к ранее поданным заявлениям и результатам предоставления услуг в электронном виде.

2.15. Иные требования к предоставлению государственной услуги в том числе:

учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме;

предоставление сведений о государственной услуге на государственном языке Российской Федерации.

Заявление и документы (копии документов) могут быть направлены в Госкомитет в форме электронных документов, подписанных квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=7E11FD2FBBC180494F03EACCBCE12AE3D853A9064DCB193C2F23FBF0CFzCn5L) от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ) и Федерального [закон](consultantplus://offline/ref=7E11FD2FBBC180494F03EACCBCE12AE3D859A00A4BC5193C2F23FBF0CFzCn5L)а № 210-ФЗ.

Консультация может быть предоставлена при обращении заявителя в отдел развития туристской индустрии Госкомитета (далее – Подразделение) лично, по телефону и (или) электронной почте, почте.

Предоставление государственной услуги осуществляется в любом МФЦ по выбору заявителя независимо от места его жительства или места фактического проживания (пребывания), место нахождения по экстерриториальному принципу.

Запись заявителей на прием в Госкомитет, МФЦ (далее – запись) осуществляется посредством телефона Госкомитета, контакт-центра МФЦ соответственно.

Заявителю предоставляется возможность записи на любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в МФЦ графика приема.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

При осуществлении предварительной записи заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение. В случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на государственных языках Республики Татарстан.

По письменному обращению сотрудник Госкомитета, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет заявителю порядок предоставления государственной услуги и вопросы, указанные в пункте Регламента, и в течение срока, установленного законодательством, направляет ответ заявителю. Ответы даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

2.15.1. Заявителю при условии авторизации предоставляется возможность подать в электронной форме заявление и скан-образцы документов (графические файлы), а также электронные документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, выдавшего документ, необходимые для предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги в электронном виде заявитель вправе:

а) получить информацию о порядке и сроках предоставления государственной услуги, размещенную на Едином портале и на Портале Республики Татарстан;

б) подать заявление о предоставлении государственной услуги, иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе документы и информацию, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 72 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), с использованием Единого портала, Портала Республики Татарстан;

в) получить сведения о ходе выполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, поданных в электронной форме;

г) осуществить оценку качества предоставления государственной услуги посредством Единого портала, Портала Республики Татарстан;

д) получить результат предоставления государственной услуги в форме уведомления;

е) подать жалобу на решение и действие (бездействие) Госкомитета, а также его должностных лиц, государственных служащих посредством Единого портала, Портала Республики Татарстан, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими.

2.15.2. Запись заявителей на прием в МФЦ осуществляется посредством Единого портала, Портала Республики Татарстан, телефона контакт-центра МФЦ.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

3.1. Перечень вариантов предоставления государственной услуги, включающий в том числе варианты предоставления государственной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления государственной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги без рассмотрения (при необходимости).

3.2. Описание административной процедуры профилирования заявителя.

Процедура профилирования заявителя не осуществляется.

3.3. Описание вариантов предоставления государственной услуги.

3.3.1. Административные процедуры, которые осуществляются при предоставлении государственной услуги:

оказание консультаций заявителю;

прием и регистрация заявления;

поступление заявления в Госкомитет на проверку и рассмотрение заявления;

проведение квалификационного экзамена;

регистрация результата предоставления государственной услуги и передача заявителю результата предоставления государственной услуги;

утрата аттестата;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ, предоставления государственной услуги в электронной форме установлен положениями настоящего регламента.

3.3.1.1. Заявитель вправе обратиться за консультацией о порядке и сроках предоставления государственной услуги в МФЦ лично и по телефону и электронной почте.

Работник МФЦ консультирует заявителя, в том числе по составу, форме представляемой документации и другим вопросам для получения государственной услуги.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления государственной услуги путем свободного доступа с сайта МФЦ http://mfc16.tatarstan.ru.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, выполняются в день обращения заявителя.

Результатами выполнения административных процедур являются: консультация по составу, форме представляемой документации и другим вопросам, необходимым для получения государственной услуги.

3.3.1.2. Заявитель вправе обратиться за консультацией в Госкомитет лично, по телефону и электронной почте, а также получить информацию на Едином портале, сайте Госкомитета о порядке и сроках предоставления государственной услуги, в том числе по составу, форме представляемой документации и другим вопросам для получения государственной услуги.

Сотрудник Подразделения информирует заявителя о порядке предоставления государственной услуги, о месте нахождения, справочных телефонах, времени работы Госкомитета, о графике приема заявлений на предоставление государственной услуги и оказывает помощь заявителю, в том числе в части оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, выполняются в течение срока, установленного настоящим Регламентом, со дня поступления обращения.

Результатами выполнения административных процедур являются: консультации по составу, форме представляемой документации и другим вопросам, необходимым для получения государственной услуги.

3.3.2. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Должностным лицом (работником), ответственным за выполнение административной процедуры, является:

при обращении заявителя через Единый портал – специалисты Подразделения, в чьи должностные обязанности входит предоставление государственной услуги;

при обращении заявителя в МФЦ – работник МФЦ;

при обращении заявителя в Госкомитет – специалисты Подразделения, в чьи должностные обязанности входит предоставление государственной услуги.

Юридический факт, являющийся основанием для начала предоставления государственной услуги – поступление заявления в Госкомитет.

Заявление заполняется разборчивым почерком по форме, указанной в Приложение №3, в соответствие с п. 2.6. Административного регламента подается следующими способами:

через Единый Портал;

через МФЦ;

на личном приеме по адресу: г. Казань, ул. Максима Горького, д.19;

почтовым отправлением с уведомлением о вручении на адрес Госкомитета: 420015, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Максима Горького, д.19;

в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Госкомитета через сеть «Интернет» ([tourism.rt@tatar.ru](mailto:tourism.rt@tatar.ru)).

3.3.2.1. Заявитель вправе обратиться для получения государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала, для этого заявитель выполняет следующие действия:

выполняет авторизацию на Едином портале;

открывает форму электронного заявления на Едином портале;

подтверждает согласие на обработку персональных данных (устанавливает соответствующую отметку о согласии в форме электронного заявления);

заполняет форму электронного заявления, включающую сведения, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги;

прикрепляет документы, указанные в п.2.6 настоящего Регламента, в электронной форме или электронные образы документов к форме электронного заявления;

подтверждает факт ознакомления и согласия с условиями и порядком предоставления государственной услуги в электронной форме (устанавливает соответствующую отметку о согласии в форме электронного заявления);

подтверждает достоверность сообщенных сведений (устанавливает соответствующую отметку в форме электронного заявления);

отправляет заполненное электронное заявление (нажимает соответствующую кнопку в форме электронного заявления);

электронное заявление подписывается (простой электронной подписью и (или) усиленной квалифицированной электронной подписью) в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

После отправки заявления заявителю в личный кабинет Единого портала автоматически направляется электронное уведомление о поступлении электронного заявления в Госкомитет на рассмотрение.

Сотрудники Подразделения рассматривают заявление и прилагаемые к нему документы в течение 3 рабочих дней со дня их поступления и по результатам их рассмотрения принимают решение о допуске или об отказе в допуске соискателя к прохождению квалификационного экзамена.

Результатами выполнения административных процедур являются: электронное заявление, направленное в Госкомитет посредством системы электронного взаимодействия.

3.3.2.1.1. Поступившее из Единого портала заявление специалист Подразделения регистрирует, осуществляет проверку наличия оснований для принятия решения о возврате заявления в соответствии с пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента, уведомляет соискателя о принятии заявления с указанием даты и времени проведения квалификационного экзамена либо уведомляет об отказе в принятии заявления в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством почтового адреса либо электронной почтой, указанным соискателем в заявлении.

Результатом административных действий является: принятое заявление, направление заявителю уведомления либо о принятии заявления и назначении даты и времени проведения тестирования и практического задания, либо о возврате заявления в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.3.2.2. Государственная услуга может предоставляться посредством МФЦ на основании соглашения о взаимодействии.

В случае подачи документов посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги:

а) определяет предмет обращения;

б) проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

в) принимает от лица, подающего документы, заявление на предоставление государственной услуги, содержащее также согласие на обработку персональных данных;

г) проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

д) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за государственной услугой;

е) заверяет электронное дело своей электронной цифровой подписью;

ж) направляет копии документов и реестр документов в Госкомитет:

в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) – в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в МФЦ;

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов документов) – в течение трех рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку о приеме документов.

В случае если в заявлении указано, что выдача результата должна быть произведена на базе МФЦ, сотрудники Подразделения, ответственные за подготовку ответа по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, направляет необходимые документы в подразделение МФЦ для их последующей передачи заявителю:

в электронном виде – в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги;

на бумажном носителе – в срок не более трех дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги.

Результатами выполнения административных процедур являются: электронное заявление, направленное в Госкомитет посредством системы электронного взаимодействия.

3.5.2.1. Заявитель для подачи заявления в электронной форме через Единый портал, Портал Республики Татарстан, выполняет следующие действия:

выполняет авторизацию на Едином портале, Портал Республики Татарстан;

открывает форму электронного заявления на Едином портале, Портале Республики Татарстан;

заполняет форму электронного заявления, включающую сведения, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги;

прикрепляет документы в электронной форме или электронные образы документов к форме электронного заявления (при необходимости);

подтверждает факт ознакомления и согласия с условиями и порядком предоставления государственной услуги в электронной форме (устанавливает соответствующую отметку о согласии в форме электронного заявления);

подтверждает достоверность сообщенных сведений (устанавливает соответствующую отметку в форме электронного заявления);

отправляет заполненное электронное заявление (нажимает соответствующую кнопку в форме электронного заявления);

электронное заявление подписывается в соответствии с требованиями пункта 2.6.4 Регламента;

получает уведомление об отправке электронного заявления. Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, выполняются в день обращения заявителя.

Результатами выполнения административных процедур являются: электронное дело, посредством системы электронного взаимодействия.

3.3.2.2.2. Специалист подразделения МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от Госкомитета по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, не позднее трех дней со дня их получения сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в подразделении МФЦ.

Контроль за выполнением действия специалистами МФЦ осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ.

МФЦ несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по соглашению о взаимодействии в соответствии с условиями указанного соглашения в порядке, установленном действующим законодательством.

3.3.2.2.3. Поступившее из МФЦ заявление в Госкомитет специалист Подразделения регистрирует, осуществляет проверку наличия оснований для принятия решения о возврате заявления в соответствии с пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента, уведомляет соискателя о принятии заявления с указанием даты и времени проведения квалификационного экзамена либо уведомляет об отказе в принятии заявления в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью посредством почтового адреса либо электронной почтой, указанных соискателем в заявлении.

Срок выполнения действия – 3 рабочих дня.

Результатом административных действий является: принятое заявление, направление заявителю уведомления о принятии заявления и назначении даты и времени проведения тестирования и практического задания либо о возврате заявления в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.3.2.3. Государственная услуга может предоставляться при личном обращении заявителя в Госкомитет.

Специалист Подразделения осуществляет проверку наличия оснований для принятия решения о возврате заявления в соответствии с пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента.

Результатом административных действий является: принятое заявление, направление заявителю уведомления либо о принятии заявления и назначении даты и времени проведения тестирования и практического задания, либо о возврате заявления в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.3.2.4. Государственная услуга может предоставляться посредством почтового отправления с уведомлением о вручении на адрес Госкомитета и в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Госкомитета через сеть «Интернет» (tourism.rt@tatar.ru)

Специалист Подразделения:

регистрирует заявление;

осуществляет проверку наличия оснований для принятия решения о возврате заявления в соответствии с пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента;

уведомляет соискателя о принятии заявления с указанием даты и времени проведения квалификационного экзамена либо уведомляет об отказе в принятии заявления в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью посредством почтового адреса либо электронной почтой, указанных соискателем в заявлении.

Результатом административных действий является: принятое заявление, направление заявителю уведомления либо о принятии заявления и назначении даты и времени проведения тестирования и практического задания, либо о возврате заявления в соответствии с настоящим Административным регламентом и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственных услуг.

3.3.3. Проведение квалификационного экзамена.

Юридический факт, являющийся основанием для начала выполнения административной процедуры: заявитель в назначенное время, явился для прохождения квалификационного экзамена по назначенному адресу.

Специалист Подразделения проверяет личность заявителя, пришедшего на сдачу квалификационного экзамена.

При подтверждении личности заявителя: заявитель направляется на квалификационный экзамен.

Квалификационный экзамен проводится при личном присутствии соискателя или посредством видеоконференцсвязи, при наличии заявления о намерении сдавать экзамен по видеоконференцсвязи

Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией.

Квалификационный экзамен проводится в форме тестирования и практического задания. Допускается проведение указанных этапов квалификационного экзамена раздельно, в том числе в разные дни.

Соискатель допускается к выполнению практического задания при удовлетворительном результате тестирования.

Соискатели, имеющие стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее трех лет, допускаются к выполнению практического задания без прохождения тестирования.

Время выполнения тестирования составляет два часа. Тестирование проводится на русском языке.

При успешной сдаче тестирования положительная оценка считается действительной в течение двух месяцев со дня проведения тестирования.

Практическое задание на получение аттестата в качестве гида-переводчика выполняется соискателем на русском и иностранном (иностранных) языках, указанном (указанных) в заявлении.

В случае невыполнения практического задания допускается повторная пересдача практического задания в течение двух месяцев, но не ранее чем через 10 рабочих дней со дня проведения практического задания.

Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом заседания аттестационной комиссии в течение трех рабочих дней со дня проведения заключительного этапа квалификационного экзамена. Протокол заседания аттестационной комиссии содержит:

а) номер и дату его составления, время начала и окончания проведения квалификационного экзамена (этапов квалификационного экзамена);

б) сведения о соискателе с указанием реквизитов документа, удостоверяющего личность соискателя;

в) информацию о результатах каждого из этапов квалификационного экзамена;

г) решение об аттестации соискателя либо об отказе в аттестации.

При наличии оснований для отказа в проведении квалификационного экзамена заявитель получает отказ о допуске к экзамену.

Специалист Подразделения направляет уведомление о несостоявшемся квалификационном экзамене с указанием причин, подписанное усиленной электронной подписью, и направляет заявителю на электронную почту, указанную в заявлении. Дата отправки уведомления фиксируется.

Срок подготовки и направления уведомления о возврате – три рабочих дня с даты проведения экзамена.

При неявке заявителя на квалификационный экзамен без уважительной причины и без своевременного уведомления Госкомитета заявление и поданные документы подлежат утилизации в течение 6 месяцев.

Результат административной процедуры и порядок передачи результата: решение аттестационной комиссии, подписанное усиленной электронной подписью, направляется специалистом Подразделения заявителю на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала в день подписания протокола аттестационной комиссии.

3.3.4. Регистрация результата предоставления государственной услуги и передача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Юридические факты, являющиеся основаниями для начала административной процедуры: поступление в Госкомитет протокола аттестационной комиссии.

3.3.5. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.3.5.1. Специалист Подразделения в случае поступления протокола аттестационной комиссии осуществляет следующие мероприятия в зависимости от результата прохождения заявителем квалификационного экзамена:

3.3.5.2. По отношению к заявителям, положительно сдавшим квалификационный экзамен, вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее – реестр) в соответствии с порядком ведения реестра, установленным Правительством Российской Федерации. Запись об аттестации соискателя в реестре признается подтверждением прохождения аттестации.

3.3.5.3. Специалист Подразделения при наличии копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за выдачу аттестата:

выдает заявителю в электронной форме аттестат экскурсовода (гида) по форме согласно приложению № 1 или аттестат гида-переводчика по форме согласно приложению № 2, подписанный усиленной квалифицированной подписью заместителя председателя Госкомитета, ответственного за предоставление государственной услуги, (далее – Заместитель председателя), или на бумажном носителе (при поступлении заявления соискателя о выдаче аттестата на бумажном носителе);

в течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии Госкомитет выдает экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика по форме, утвержденной Госкомитетом.

3.3.5.4. Специалист Госкомитета при отсутствии копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за выдачу аттестата, не выдает заявителю аттестат и нагрудную идентификационную карточку, сведения о заявителе не заносятся в реестр.

Внесение сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в реестр и выдача аттестатов экскурсовода (гида) осуществляется в день принятия аттестационной комиссией решения об аттестации соискателя.

3.3.5.5. По отношению к заявителям, не сдавшим квалификационный экзамен, направляется уведомление на электронную почту заявителя, подписанное усиленной электронной подписью.

Срок исполнения 3 рабочих дня.

3.3.6. Результатом административной процедуры является внесение сведений о заявителе в реестр сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее – реестр) согласно постановлению Правительства РФ от 28 апреля 2022 г. № 771 «Об утверждении Правил ведения единого федерального реестра экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и перечня содержащихся в этом реестре сведений, размещаемых на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно- телекоммуникационной сети», выдача заявителю аттестата экскурсовода (гида) по форме согласно приложению № 1 или аттестата гида-переводчика по форме согласно приложению № 2 с нагрудной идентификационной карточкой экскурсовода (гида) или гида-переводчика по форме, утвержденной приказом Госкомитета или отказа в получение аттестации.

3.4. Перечень вариантов для выдачи дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки при утрате, выданного по результатам предоставления государственной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата.

3.4.1. В случае порчи или утраты заявителем аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки, являющегося результатом представления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Госкомитет с заявлением о выдаче дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки лично или посредством электронной почты, заказным письмом с уведомлением посредством почтового отправления.

Основанием для начала процедуры по выдаче дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки является поступление в Госкомитет заявления в произвольной форме на имя председателя Госкомитета (далее – Председатель) о выдаче дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки, выданного по результатам представления государственной услуги, с указанием причины выдачи дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки и копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за выдачу дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки.

Результатом процедуры является выдача дубликата аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки, выданного заявителю по результатам представления государственной услуги.

Уведомление о готовности дубликата аттестата направляется ответственным сотрудником Подразделения заявителю на электронную почту заявителя, подписанное простой электронной подписью.

Срок исполнения 10 рабочих дней, со дня получения заявления.

3.4.2. Основания для отказа в выдаче дубликата документа, выданного заявителю по результатам представления государственной услуги.

При отсутствии в приложении к заявлению о выдаче дубликата копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины за выдачу аттестата Госкомитет, не выдает заявителю дубликат аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки.

Уведомление об отказе в предоставлении дубликата заявителю предоставляется в срок трех рабочих дней на электронный адрес заявителя, указанный в обращении.

3.4.3. Результатом административной процедуры является выдача заявителю аттестата или (и) нагрудной идентификационной карточки либо уведомление об отказе в получении дубликата аттестата.

3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.5.1. Юридические факты, являющиеся основаниями для начала административной процедуры:

обращение экскурсовода (гида) или гида-переводчика в Госкомитет с заявлением, оформленным в виде электронного документа, подписанным простой электронной подписью, на адрес электронной почты Госкомитета через сеть «Интернет» или посредством Единого портала с приложением копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика, а также копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины

3.5.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

3.5.2.1. Ответственный сотрудник Подразделения проверяет представленные сведения и документы, наличие копии документа об уплате государственной пошлины. По результатам проверки вносит изменения в реестр и выдает переоформленный аттестат либо в случае непредставления или неполного представления соискателем документов и сведений отказывает в переоформлении аттестата с указанием причины отказа.

3.5.3. Решение об отказе в переоформлении аттестата направляется ответственным сотрудником Госкомитета заявителю в течение одного рабочего дня со дня принятия в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной цифровой подписью Заместителя председателя, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала уведомление направляется Заявителю.

Срок исполнения три рабочих дня.

3.5.4. Результатом административной процедуры является внесение изменения в Реестр и выдача переоформленного аттестат или отказ в переоформлении аттестата.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется Заместителем председателя.

4.2. Заместитель председателя осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего административного регламента сотрудниками подразделения;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением сотрудниками подразделения особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Заместитель председателя и государственные гражданские служащие, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, своевременность оформления и отправления межведомственных запросов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятию мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, подготовки отказа в предоставлении государственной услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность руководителя подразделения и государственных гражданских служащих закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, государственные гражданские служащие несут ответственность за:

требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

направление необоснованных межведомственных запросов;

нарушение сроков подготовки межведомственных запросов и ответов на межведомственные запросы;

необоснованное непредоставление информации на межведомственные запросы.

4.4. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления государственной услуги принимается в следующих случаях:

1) в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений требований Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

2) обращений юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Госкомитета, участвующих в предоставлении государственной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, признанные виновными, привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.6. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Госкомитета при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) Государственного комитета Республики Татарстан по туризму, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), организаций, указанных в части 11 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке решений и действий (бездействия) Госкомитета, должностного лица Госкомитета либо государственного гражданского служащего Госкомитета, МФЦ, работника МФЦ, участвующих в предоставлении государственной услуги – в Госкомитет. Жалобы на решения, действия (бездействие), принятые Председателем в связи с предоставлением государственной услуги, подаются в Кабинет Министров Республики Татарстан.

Жалобы на решения, действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников

Жалобы на решения, действия (бездействия) МФЦ подаются учредителю МФЦ (далее – учредитель МФЦ).

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

отказ Госкомитета, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.1.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет, официального сайта Госкомитета (http://tourism.tatarstan.ru/), Портала Республики Татарстан (http://uslugi.tatarstan.ru), Единого портала (http://www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ, Госкомитета, должностного лица Госкомитета, государственного служащего Госкомитета, Председателя может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальный сайт Госкомитета (http://tourism.tatarstan.ru/), Портал Республики Татарстан (http://uslugi.tatarstan.ru/), Единый портал (http://www.gosuslugi.ru/), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.3. В случае если жалоба подается через представителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

5.2. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу или государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Госкомитета, предоставляющего государственную услугу, или государственного служащего Госкомитета, МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ.

5.3. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы – в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Госкомитета, должностного лица Госкомитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5. Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6 Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Госкомитетом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6. Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Отношения, возникающие в связи с досудебным (внесудебным) обжалованием решений и действий (бездействий) Госкомитета, а также его должностных лиц, либо государственных служащих, МФЦ, работника МФЦ, регулируются в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ.

Приложение № 1

к Административному регламенту Государственного

комитета Республики Татарстан по туризму

по аттестации экскурсоводов (гидов),

гидов-переводчиков

(форма)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| АТТЕСТАТ ЭКСКУРСОВОДА (ГИДА) | | | |
| № |  |  | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | |
|  | (регистрационный номер аттестата) |  | (дата выдачи аттестата) | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Настоящий аттестат экскурсовода (гида) выдан | | | | | |
|  | | | | | |
| (фамилия, имя, отчество (при наличии) | | | | | |
|  | | | | | |
| (наименование органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере туризма) | | | | | |
| на основании решения аттестационной комиссии | | | | | |
|  | | | | | |
| (наименование субъекта Российской Федерации) | | | | | |
| от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Субъект(ы) Российской Федерации, в котором(ых) экскурсовод (гид) оказывает услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| Аттестат выдается на 5 лет и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | | | | | |
|  |  |  |  |  |
| (должность уполномоченного лица) |  | (подпись) |  | (ф.и.о.) |
| М.П. |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Административному регламенту Государственного

комитета Республики Татарстан по туризму

по аттестации экскурсоводов (гидов),

гидов-переводчиков

(форма)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТТЕСТАТ ГИДА-ПЕРЕВОДЧИКА | | | | | | |  |
| № |  | |  | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | | |  |
|  | (регистрационный номер аттестата) | |  | (дата выдачи аттестата) | | |  |
| Настоящий аттестат гида-переводчика выдан | | | | | | |  |
|  | | | | | | |  |
| (фамилия, имя, отчество (при наличии) | | | | | | |  |
|  | | | | | | |  |
| (наименование органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере туризма) | | | | | | |  |
| на основании решения аттестационной комиссии | | | | | | |  |
|  | | | | | | |  |
| (наименование субъекта Российской Федерации) | | | | | | |  |
| от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
| Иностранный(ые) язык(и), на котором(ых) гид-переводчик оказывает услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту | | | | | | |  |
|  | | | | | | |  |
| Субъект(ы) Российской Федерации, в котором(ых) гид-переводчик оказывает услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту | | | | | | |  |
|  | | | | | | |  |
| Аттестат выдается на 5 лет и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | | | | | | |  |
|  | |  |  | |  |  |  |
| (должность уполномоченного лица) | |  | (подпись) | |  | (ф.и.о.) |  |
| М.П. | |  |  | |  |  |  |

Приложение № 3

к Административному регламенту Государственного

комитета Республики Татарстан по туризму

по аттестации экскурсоводов (гидов),

гидов-переводчиков

(форма)

В Государственный комитет

Республики Татарстан по туризму

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.(полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год рождения)

Адрес проживания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(почтовый индекс, полный адрес)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Моб. Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Е-mail.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(вид документа, удостоверяющего личность)

серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

кем и когда выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**ОБ УЧАСТИИ В КВАЛИФИКАЦИОННОМ ТЕСТИРОВАНИИ**

Заявление

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата рождения, СНИЛС)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о документе, удостоверяющем личность)

Прошу допустить меня до прохождения аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, осуществляющих деятельность на территории Республики Татарстан.

К заявлению прилагаю сканы следующих документов:

1. паспорт;

2. СНИЛС,

3. ИНН

4. документы о получении соискателем среднего профессионального или высшего образования;

*свидетельство о перемене имени*

5. документы о получении дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

6. документы, подтверждающие наличие стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика,

7. цветную фотографию размером 3 на 4 сантиметра

Квалификационный экзамен сдаю посредством видео-конференц-связи / лично (нужное указать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принято\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

к Административному регламенту Государственного

комитета Республики Татарстан по туризму

по аттестации экскурсоводов (гидов),

гидов-переводчиков

(форма)

**Согласие на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(серия, номер, дата выдачи документа, удостоверяющего личность, наименование

государственного органа, выдавшего документ)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на обработку моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

число, месяц, год рождения;

тип документа, удостоверяющего личность;

данные документа, удостоверяющего личность;

место жительства;

номер контактного телефона

почтовый адрес.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), передачу, использование, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование оператора, получающего согласие субъекта персональных данных)

гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации. Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение (справочное)

к Административному регламенту Государственного

комитета Республики Татарстан по туризму

по аттестации экскурсоводов (гидов),

гидов-переводчиков

(форма)

Реквизиты должностных лиц, ответственных за

предоставление государственной услуги и осуществляющих контроль за ее исполнением

Государственный комитет Республики Татарстан по туризму

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Телефон | Электронный адрес |
| Председатель | (843) 222-90-20 | tourism.rt@tatar.ru |
| И.о.заместителя председателя | (843) 222-90-40 | Anastasiya.Sofina@tatar.ru |
|  |  |  |
| Ведущий советник отдела развития туристской индустрии | (843) 222-90-55 | Liliya.Mufazalova@tatar.ru |

Аппарат Кабинета Министров Республики Татарстан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Адрес | Должность | Телефон | Электронный адрес |
| 420014, г. Казань, пл. Свободы, д. 1 | Начальник управления по вопросам здравоохранения, спорта и формирования здорового образа жизни | +7 (843) 264-77-84 | Guzel.Shakirova@tatar.ru |