

Стандарт качества оказания государственных услуг в области туризма

1. Область применения стандарта качества оказания государственных услуг в области туризма

Стандарт качества оказания государственных услуг в области туризма распространяется на государственные услуги в области туризма, оказываемые за счет средств краевого бюджета населению и организациям краевыми государственными учреждениями (далее – учреждения).

2. Описание категорий получателей государственных услуг в области туризма

Государственные услуги оказываются населению, организациям.

3. Требования к режиму работы учреждений

Режим работы учреждений устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и специфики оказания государственных услуг.

Режим работы учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

1) для основного персонала:

основное время работы (понедельник – пятница): с 9 часов до 18 часов;

обеденный перерыв: с 13 часов до 14 часов;

выходные дни: суббота, воскресенье;

2) для персонала, обеспечивающего обслуживание оборудования, с помощью которого осуществляется оказание государственной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, устанавливается круглосуточный график дежурств с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

4. Требования к объему оказываемых государственных услуг

4.1. Услуги по информационному обеспечению социального (в части полностью или частично осуществляемого за счет средств краевого бюджета), внутреннего, въездного туризма на территории Красноярского края (далее – край).

| № п/п | Наименование услуги | Объем услуги |
|-------|--|---|
| 1 | Информирование о туристской деятельности и туристско-рекреационных возможностях на территории края | <p>1) объем предоставляемой информации о туристской деятельности и туристско-рекреационных возможностях на определенной территории края должен быть достаточным для формирования представления о:</p> <p>а) расположении, границах, зонах, природно-климатических условиях определенной территории края, размещении спортивно-туристических и сервисных объектов на определенной территории края;</p> <p>б) транспортной доступности определенной территории края и транспортном обеспечении на такой территории;</p> <p>в) правилах поведения и мерах безопасности на определенной территории края;</p> <p>г) функционирующих на определенной территории края единой дежурной диспетчерской службы, службы спасения, службы охраны общественного порядка, медицинской службы;</p> <p>д) рекреационных ресурсах, достопримечательностях, животном и растительном мире (в случаях наличия, по запросу получателя услуг);</p> <p>е) видах спорта и туризма, развиваемых на определенной территории края;</p> <p>ж) хозяйствующих субъектах, оказываемых услугах, турах и маршрутах на определенной территории края (в случае наличия, по запросу получателя услуг);</p> <p>з) редких изданиях и видах сувенирной продукции, которые получатель услуг может заказать с использованием информационной системы учреждения (в случае наличия, по запросу получателя услуг);</p> <p>и) маршрутах, требующих специальной подготовки (представителям образовательных учреждений физкультурно-спортивной направленности, представителям спортивных федераций по соответствующим видам спорта, развиваемым на определенной территории края);</p> <p>2) формы оказания услуг:</p> <p>а) устно и (или) посредством предоставления полиграфического материала информационно-справочного характера;</p> <p>б) посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;</p> <p>3) иная имеющаяся информация о туристской деятельности и туристско-рекреационных возможностях на определенной территории края предоставляется по запросу представителям органов государственной власти и иных государственных органов Российской Федерации и края, органов местного самоуправления края, организациям, уполномоченным на осуществление деятельности на определенной территории края, в части их компетенции</p> |

Учреждение должно обладать необходимыми техническими возможностями и условиями для оказания государственной услуги (компьютерное оборудование, программное обеспечение, помещения и т.д.).

Учреждение при обращении получателя услуг к электронной базе учреждения должно обеспечить возможность:

получать информацию в наиболее распространенных форматах файлов с расширениями: .doc, .xls, .pdf, .jpeg, .gif, .mp3, .vob, .avi, .divx и т.д.;

прочитать и (или) сохранить запрашиваемую информацию в соответствии с правами доступа, предоставляемыми каждому конкретному получателю услуг, в том числе предусмотреть возможность сохранения необходимого программного обеспечения посредством размещенных гиперссылок;

получать доступ к информации, расположенной в открытых отделах соответствующего сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4.2. Услуги по организации массового туризма, рекреационной деятельности в особо охраняемых природных территориях края.

| № п/п | Наименование услуги | Объем услуги |
|-------|---|---|
| 1 | Обеспечение пребывания населения в рекреационных зонах и на объектах особо охраняемых природных территорий в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях | 1) предоставление получателю услуг необходимой и достоверной информации, содержащей сведения, предусмотренные Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (далее – Правила), обеспечивающей возможность его выбора для дальнейшего пребывания в рекреационных зонах и на объектах особо охраняемых природных территорий; 2) формирование и возмездное предоставление отдельных услуг (экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, инструкторы-проводники, сопровождающие и др.) или услуг, сформированных в турпакет, в том числе: осуществление оформления бронирования и оплаты предварительно заказанных и оплаченных услуг в соответствии с Правилами (турагентская деятельность); формирование тура в соответствии с перечнем заказанных услуг, осуществление оформления бронирования, оплаты и предоставления предварительно заказанных и оплаченных услуг в соответствии с Правилами (туроператорская деятельность) |

5. Требования к информационному обеспечению получателей государственных услуг при обращении за оказанием государственных услуг и в ходе получения государственных услуг

5.1. Состояние информации об учреждении и оказываемых им государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.2. Информация об оказываемых государственных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей услуг посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

5.3. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения, должны размещаться при входе в здание учреждения.

5.4. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным действующим законодательством и обеспечивающим ее доступность.

5.5. В состав информации об услугах должны быть включены:
перечень основных услуг, оказываемых учреждением;
характеристика услуги, область ее оказания и затраты времени на ее оказание;

наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (при наличии);

условия, при которых услуги оказываются бесплатно либо на условиях частичной или полной оплаты;

взаимосвязь между качеством государственной услуги, условиями ее оказания и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

правила и условия эффективного и безопасного оказания услуг.

5.6. Учреждение должно иметь книгу жалоб и предложений, которая должна выдаваться по первому требованию получателя услуг.

6. Требования к срокам оказания государственных услуг

6.1. Оказание государственной услуги по информационному обеспечению социального (в части полностью или частично осуществляемого за счет средств краевого бюджета), внутреннего, въездного туризма на территории края:

а) в устной форме и (или) посредством предоставления полиграфического материала информационно-справочного характера в месте нахождения учреждения осуществляется в момент обращения получателя услуг немедленно в срок, зависящий от объема предоставляемой информации;

б) посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет осуществляется круглосуточно в момент обращения получателя услуг немедленно (на скорость получения информации могут влиять качество интернет-канала и оборудования получателя услуг).

6.2. Сроки оказания государственной услуги по обеспечению пребывания населения в рекреационных зонах и на объектах особо охраняемых природных территорий в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях определяются в соответствии с договором на туристическое обслуживание.

