

## УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства  
инвестиционного развития  
Забайкальского края  
от «01» апреля 2020 года № 1-НП

### **Административный регламент Министерства инвестиционного развития Забайкальского края по предоставлению государственной услуги по заверению печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведению учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов**

#### **Раздел I. Общие положения**

##### **1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги по заверению печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведению учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов (далее - Регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий Министерства инвестиционного развития Забайкальского края (далее - Министерство) - органа координации по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года (далее - Межправсоглашение), его структурных подразделений и должностных лиц, порядок взаимодействия с туристическими организациями Забайкальского края, имеющими право деятельности в рамках Межправсоглашения, а также с их законными представителями.

##### **1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями в рамках настоящего Регламента являются туристические организации, имеющие право осуществления деятельности в рамках реализации Межправсоглашения (далее - Уполномоченные турорганизации).

1.2.2. Деятельность в рамках реализации Межправсоглашения имеют право осуществлять юридические лица, зарегистрированные в установленном порядке на территории Забайкальского края, осуществляющие туроператорскую деятельность в сфере международного туризма, т.е. имеющие договор страхования гражданской ответственности за

неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковскую гарантию исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта и сведения, о которых внесены в Единый федеральный реестр, а также включенные в Список туристических организаций для работы в рамках реализации Межправсоглашения.

1.2.3. От имени Уполномоченной турорганизации выступает физическое лицо, обладающее правом действовать от имени заявителя (далее - представитель турорганизации).

### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

1.3.1. Справочная информация подлежит обязательному размещению на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» (<https://mininvest.75.ru/>), в государственной информационной системе Забайкальского края «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»).

1.3.2. Информация о предоставлении государственной услуги размещается:

1) в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»): <https://mininvest.75.ru/> (далее - сайт Министерства);

2) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на бумажных носителях, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, доступных для заявителя.

1.3.3. На официальном сайте Министерства в сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) место нахождения, график работы, номера справочных телефонов и электронной почты Министерства;

2) текст настоящего Регламента.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размером не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

1.3.4. Предоставление информации о предоставлении государственной услуги на личном приеме производится по предварительной записи, согласно справочной информации, указанной в пункте 1.3.1. подраздела 1.3 раздела I настоящего Регламента.

В случае обращения представителя юридического лица предъявляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

Время ожидания в очереди для приема у должностного лица, предоставляющего государственную услугу, не должно превышать 15 минут.

В ходе личного приема заявителя, ему может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Во время консультирования необходимо избегать параллельных разговоров.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности принявшего телефонный звонок.

В случае если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. Ответы на письменные запросы направляются по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи или непосредственно вручаются адресату письменного обращения.

1.3.7. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг не предусмотрено.

## **Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

2.1.1 Заверение печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведение учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов (далее - государственная услуга).

### **2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Государственная услуга предоставляется Министерством инвестиционного развития Забайкальского края.

### **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) заверенные печатью органа координации списки групп российских туристов и (или) подтверждения о приеме групп китайских туристов;

2) отказ в заверении печатью органа координации списков групп российских туристов и (или) подтверждений о приеме групп китайских туристов.

## **2.4. Срок предоставления государственной услуги**

2.4.1. Государственная услуга оказывается в день обращения.

Предоставление государственной услуги исчисляется с момента предоставления заявителем в Министерство или должностным лицам Министерства, находящиеся в п. Забайкальск полного пакета документов, указанного в подразделе 2.6 настоящего Регламента

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

2.5.1 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствующих разделах государственной информационной системы Забайкальского края «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», федеральной государственной информационной системы «Единый портал».

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

2.6.1. Для получения государственной услуги Представитель турорганизации представляет в Министерство исчерпывающий перечень документов:

1) При предоставлении Списка группы российских туристов:

а) список группы российских туристов в 5 экз., заполненный в установленной форме;

б) страховой полис на гражданина Российской Федерации, выезжающего в Китайскую Народную Республику, включенного в Список в качестве члена туристической группы, в соответствии со сроком пребывания туристической группы в Китайской Народной Республике.

2) При предоставлении Подтверждения о приеме групп китайских туристов:

а) подтверждение о приеме групп китайских туристов в 3 экз., заполненное в установленной форме;

б) страховой полис на гражданина Китайской Народной Республики, въезжающего в Российскую Федерацию, включенного в качестве члена туристической группы в Подтверждение, в соответствии со сроком пребывания туристической группы в Российской Федерации.

2.6.2. Образцы установленной формы списков групп российских туристов (далее - Списки) и подтверждений о приеме групп китайских туристов (далее - Подтверждения) приводятся в приложении № 1 и № 2 к настоящему Регламенту, а также размещены в сети «Интернет» на сайте Министерства и на «Едином портале».

## **2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

2.7.1. Министерству в ходе предоставления государственной услуги не требуется дополнительных документов и информации, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, так как их перечень не предусмотрен нормативными правовыми актами и настоящим Регламентом.

## **2.8. Запрет на требования от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представления или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

2.8.1. Министерство не вправе требовать от заявителя:

1) представление документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных

государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) представления документов и 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Министерства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Министерства, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

## **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги не имеется.

## **2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

2.10.1. Исчерпывающими основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) исключение сведений об Уполномоченной турорганizations из

Единого федерального реестра туроператоров;

2) исключение Уполномоченной турорганизации из Списка туристических организаций, имеющих право деятельности в рамках реализации Межправсоглашения;

3) предоставление Списков и (или) Подтверждений туристических групп, в составе которых менее 5 или более пятидесяти человек;

4) предоставление Списков и (или) Подтверждений, в которых срок безвизового пребывания туристической группы граждан одного государства на территории другого государства превышает 15 календарных дней;

5) предоставление страхового полиса, в котором сроки безвизового пребывания туристической группы граждан одного государства на территории другого государства не совпадают со сроками указанными в Списке и (или) Подтверждении;

6) предоставление Списков и Подтверждений, имеющих подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные исправления, документы, заполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

2.10.2. Исчерпывающими основаниями для приостановления предоставления государственной услуги является:

1) отсутствие в Списке и (или) Подтверждении печати или подписи руководителя Уполномоченной турорганизации;

2) предоставление Уполномоченной турорганизацией для заверения печатью органа координации Списков и Подтверждений в меньшем количестве, чем указано в пункте 2.6.1 подраздела 2.6. раздела II настоящего Регламента;

3) предоставление неполного пакета документов, либо нарушение требований к оформлению Списков и (или) Подтверждений, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6. раздела II, подразделе 3.2. раздела III настоящего Регламента;

4) предоставление Списков и (или) Подтверждений, имеющих недостоверную или искаженную информацию, указанную в пункте 3.2.2. подраздела 3.2. раздела III настоящего Регламента.

2.10.3. Срок приостановления предоставления государственной услуги составляет не более 30 календарных дней с даты принятия решения о приостановлении предоставления государственной услуги.

## **2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

2.11.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также

представления дополнительных документов, нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, не предусмотрено.

## **2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

2.12.1. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

## **2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

2.13.1. Основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

## **2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

2.14.1. Время ожидания в режиме общей очереди на прием к специалисту, должностному лицу при подаче Списков и Подтверждений на заверение печатью органа координации или для получения консультации о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

## **2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

2.15.1. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги независимо от формы обращения, в том числе при получении в электронном виде через «Единый портал» или официальный сайт Министерства, подлежит регистрации в порядке делопроизводства в течение одного рабочего дня.

## **2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.16.1. Здание, в котором располагается Министерство, а также здание, в котором располагаются должностные лица Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, оборудуются информационной табличкой (вывеской) «Министерство инвестиционного развития Забайкальского края» и графиком работы.

Здание Министерства и здание, в котором располагаются должностные лица Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

2.16.2. Территории, прилегающие к зданию Министерства и зданию в п. Забайкальск, в котором располагаются должностные лица Министерства, оборудуются местами для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 2 машиномест, из них не менее 1 места - для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

Доступ к парковочным местам является бесплатным.

2.16.3. При предоставлении государственной услуги Министерство обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) условия для беспрепятственного доступа в здание, в котором располагается Министерство, а также в здание, в котором располагаются должностные лица Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, в том числе:

1) возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию Министерства и зданию в п. Забайкальск, в котором располагаются должностные лица Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов;

4) 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;

5) допуск на территорию и здание Министерства, территорию и здание в котором располагаются должностные лица Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное;

б) оказание работниками Министерства, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.16.4. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места ожидания для заявителей должны соответствовать комфортным условиям.

Места ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам для общественных помещений и оборудованы:

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 3) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.16.5. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети «Интернет», печатающими устройствами, копировальной техникой, сканирующими устройствами, средствами телефонной связи.

2.16.6. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах.

2.16.7. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителя с информационными материалами, размещаются на 1 этаже и оборудуются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями, столами;
- 3) схемой расположения должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.16.8. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги, в частности:

- 1) регламент предоставления государственной услуги;
- 2) почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты и адреса

официального сайта Министерства и «Единого портала»;

3) телефоны, адрес электронной почты отдела международного сотрудничества Министерства и отдела международного сотрудничества Министерства в п. Забайкальск;

4) образцы Списков и Подтверждений туристических групп, представляемых для заверения печатью органа координации;

5) другие информационные материалы, необходимые для получения государственной услуги.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно, логично.

2.16.9. При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз человека среднего роста. Шрифт должен быть четкий, цвет - яркий, контрастный к основному фону.

2.16.10. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, обеспечивается размещение визуальной, текстовой и мультимедийной информации о предоставлении государственной услуги.

2.16.11. Сайт Министерства должен содержать список регламентированных государственных услуг и функций, предоставляемых и исполняемых Министерством, тексты регламентов, приложения к регламентам, перечень сведений, указываемых в обращении, необходимых для предоставления государственной услуги, а также предоставлять пользователям возможность:

1) обмена мнениями по вопросам предоставления государственных услуг;

2) направления обращения и получения ответа в электронном виде.

**2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

2.17.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги.

Качество государственной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) услуги.

Доступность услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений.

2.17.2. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

1) взаимодействие заявителя с государственными служащими при предоставлении государственной услуги осуществляется 1 раз в течение 20 минут в случае выполнения действий по заверению, проверке и регистрации каждого документа (Список, Подтверждение) и передаче их заявителю;

2) взаимодействие заявителя с государственными служащими при предоставлении государственной услуги во 2-й раз в течение 5 минут в случае отказа в заверении печатью органа координации Списка и (или) Подтверждения и передаче Уведомления об отказе в заверении печатью органа координации Списка и (или) Подтверждения. Уведомление об отказе готовится и подписывается в течение одного рабочего дня и в день подписания передается заявителю.

3) взаимодействие заявителя с государственными служащими на приеме, в случае обращения заявителя за консультацией о предоставлении услуги;

4) расположенность помещений, где предоставляется государственная услуга, то есть в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их для заявителя в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта, наличие необходимого количества парковочных мест, в том числе для инвалидов;

5) возможность получения полной и исчерпывающей информации о ходе, порядке и сроках предоставления государственной услуги, а также документах, необходимых для предоставления государственной услуги, на информационных стендах, в сети «Интернет», в том числе с использованием «Единого портала», посредством почты, электронной почты, факсимильной связи, в том числе предоставление указанной информации по телефону государственными служащими;

6) ясность и качество информации, объясняющей порядок и условия предоставления государственной услуги, информация о правах потребителя государственной услуги;

7) усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации (наличие информационных стендов, указателей);

8) наличие необходимой инфраструктуры (оборудованные места ожидания);

9) внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в Министерстве.

2.17.3. Показатели качества и эффективности государственной услуги «Заверение печатью органа координации списков групп российских туристов и подтверждений о приеме групп китайских туристов; ведению учета заверенных списков групп российских туристов и подтверждений о приеме

групп китайских туристов»:

1) удовлетворенность получателей услуги от процесса получения услуги и ее результата;

2) комфортность ожидания получения государственной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность мест специалистов Министерства);

3) компетентность специалистов Министерства в вопросах предоставления государственной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов), периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

4) уровень кадрового обеспечения предоставления государственной услуги,

5) культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов Министерства, готовность оказать эффективную помощь получателям государственной услуги при возникновении трудностей);

6) соответствие требованиям Регламента, в том числе строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления государственной услуги;

7) количество заявителей, получивших государственную услугу по предварительной записи, соотношение к общему количеству заявителей;

8) результаты служебных проверок;

9) исполнительская дисциплина;

10) эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

11) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги.

2.17.4. В соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги, а также учитывая особенности ее предоставления, данная государственная услуга не может предоставляться в многофункциональных центрах и в электронном виде.

2.17.5. Заявители имеют возможность получить полную и исчерпывающую информацию о ходе, порядке и сроках предоставления государственной услуги, а также образцах документов (Список и (или) Подтверждение), необходимых для предоставления государственной услуги, по телефону, на личном приеме, на официальном сайте Министерства в сети «Интернет», в том числе с использованием «Единого портала», а также посредством электронной почты, почты, факсимильной связи.

## **2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

## **предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.18.1. В соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги, а также учитывая особенности ее предоставления, данная государственная услуга не может предоставляться в многофункциональных центрах, в электронном виде, а также не предусмотрено направление межведомственных запросов, так как дополнительных документов и информации, которые необходимы Министерству в ходе предоставления государственной услуги, не требуется.

2.18.2. Заявители имеют возможность получить полную и исчерпывающую информацию о ходе, порядке и сроках предоставления государственной услуги, а также образцах документов (Список и (или) Подтверждение), необходимых для предоставления государственной услуги, по телефону, на личном приеме, на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе с использованием «Единого портала», а также посредством электронной почты, почты, факсимильной связи.

2.18.3. Информация по вопросам предоставления государственной услуги также размещается на бумажных носителях, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, доступных для заявителя.

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

#### **3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)**

3.1.1 Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- 1) Прием, проверка и заверение печатью органа координации Списков;
- 2) Прием, проверка и заверение печатью органа координации Подтверждений.

#### **3.2. Прием, проверка и заверение печатью органа координации Списков**

3.2.1. Основанием для приема Списков является предоставление Представителем турорганизации в отдел международного сотрудничества Министерства или должностным лицам отдела международного сотрудничества Министерства, находящимся в п. Забайкальск, оформленных Списков.

3.2.2. Предоставленные Списки должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства или должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, проверяют на соответствие установленной форме и качеству заполнения.

3.2.3. Формы Списков согласовываются между Правительствами Российской Федерации и Китайской Народной Республики. В статье 6 Межправсоглашения изложены требования по содержанию Списков. В данной статье указано, что Список для граждан Российской Федерации составляется на русском и английском языках, для граждан Китайской Народной Республики - на китайском и английском языках.

В представленных Списках должна быть указана достоверная информация о датах пребывания группы туристов в стране пребывания, наименование пункта пропуска государственной границы Российской Федерации - Китайской Народной Республики, наименование маршрута следования и адреса направляющей (принимающей) туристической организации.

3.2.4. Образцы Списков, необходимых для предоставления государственной услуги, представлены в сети «Интернет» на официальном сайте Министерства и на «Едином портале», а также размещены на бумажных носителях, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

3.2.5. Нормативными правовыми актами и настоящим Регламентом не предусмотрено направление межведомственных запросов, так как дополнительных документов и информации, которые необходимы Министерству в ходе предоставления государственной услуги, не требуется.

3.2.6. Должностное лицо отдела международного сотрудничества Министерства или должностное лицо отдела международного сотрудничества Министерства, находящееся в п. Забайкальск, проверяет:

1) полномочия Уполномоченной турорганизации, то есть наличие сведений о данном туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров, а также в Списке туроператоров, имеющих право деятельности в рамках реализации Межправсоглашения;

2) полноту и правильность заполнения Списков, то есть даты выезда из России и въезда в Россию; пункты выезда из России и въезда в Россию; маршрут поездки и название гостиниц; сведения о принимающей стороне (название турорганизации, адрес, телефон на английском языке); сведения о российском туроператоре (название на русском и английском языке, подпись руководителя, дата и печать); сведения об органе координации (название, печать, дата и подпись руководителя на русском и английском языках); список туристической группы (фамилия, имя, отчество (если имеется) в латинском написании по заграничному паспорту, пол, фамилия, имя, отчество на русском языке, место и дата рождения, номер паспорта, срок действия паспорта; руководитель туристической группы);

3) соответствие комплектности бланков Списков, необходимых для заверения печатью органа координации, указанных в подразделе 2.6. раздела II настоящего Регламента;

4) соответствие указанного срока безвизового пребывания туристической группы граждан одного государства на территории другого государства, сроку, указанному в подразделе 2.10 раздела II настоящего Регламента;

5) соответствие состава туристической группы, установленного положению Межправсоглашения, то есть состав группы не менее 5 и не более пятидесяти человек;

6) наличие в Списке сведений о членах туристической группы, выезжающих в Китайскую Народную Республику, не являющихся гражданами Российской Федерации;

7) наличие в Списке сведений о гражданине Российской Федерации, выезжающем в Китайскую Народную Республику в качестве члена туристической группы на срок, превышающий срок действия паспорта такого гражданина, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

8) наличие страхового полиса и соответствие срока действия страхового полиса на гражданина Российской Федерации, выезжающего в Китайскую Народную Республику, включенного в Список в качестве члена туристической группы, со сроком пребывания туристической группы в Китайской Народной Республике.

3.2.7. Прием и проверка Списков, а также проверка полномочий Уполномоченной турорганизации не должны превышать 10 минут.

3.2.8. Прием, проверку на соответствие всем необходимым требованиям Списков, регистрацию Списков и проставление печати органа координации и факсимиле руководителя органа координации на Списках осуществляют должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства в случае, если Представители турорганизаций обращаются непосредственно в Министерство, и должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, если Представители турорганизаций обращаются к должностным лицам в п. Забайкальск.

3.2.9. Контроль за предоставлением государственной услуги в Министерстве по заверению печатью органа координации Списков осуществляет заместитель министра, в п. Забайкальск, ведущий консультант отдела международного сотрудничества, находящийся в п. Забайкальск.

3.2.10. Должностное лицо Министерства после проверки Списков на соответствие всем необходимым требованиям принимает решение:

- 1) заверить Список печатью органа координации;
- 2) отказать в заверении печатью органа координации Списка.

3.2.11. В случае если оформленный Список соответствует всем необходимым требованиям, указанным в пункте 3.2.2 подраздела 3.2 раздела

III настоящего Регламента, должностное лицо Министерства регистрирует данный Список в Журнале регистрации Списков (приложение №3) или в Журнале регистрации Списков на электронном носителе (приложение № 4).

Регистрация Списков осуществляется в течение 5 минут.

3.2.12. После проверки и регистрации проставляется печать органа координации на Списке, а также факсимиле руководителя органа координации.

Время проставления печати органа координации и факсимиле руководителя органа координации не должно превышать 3 минут.

3.2.13. Заверенные Списки передаются Представителю турорганizations. Время на передачу данных документов не должно превышать 2 минут.

3.2.14. В случае, если должностное лицо принимает решение отказать в заверении Списка, готовится отказ в заверении Списка с указанием оснований для отказа, изложенных в пункте 2.10.1. подраздела 2.10 раздела II настоящего Регламента, за подписью заместителя министра или лиц, их заменяющих в зависимости от места оказания государственной услуги.

3.2.15. Уведомление об отказе в заверении Списков готовится и подписывается в течение одного рабочего дня и в день подписания передается Представителю турорганizations вместе с представленными документами, о чем в журнале регистрации делается отметка.

Время передачи Представителю турорганizations Уведомления об отказе в заверении печатью органа координации Списков не должно превышать 5 минут.

3.2.16. Максимальное время ожидания в очереди при подаче списков групп российских туристов, выезжающих в Китайскую народную Республику и (или) подтверждений о приеме групп китайских туристов на заверение - до 15 минут.

3.2.17. Максимальный срок передачи заверенных Списков не должен превышать 2 минут.

3.2.18. Максимальный срок подписания и передачи уведомления об отказе в заверении Списков не должен превышать одного рабочего дня.

3.2.19. В случае обращения заявителя за консультацией о предоставлении государственной услуги посредством телефонной связи предельное время ожидания ответа составляет 10 минут.

3.2.20. Максимальное время ожидания в очереди на прием к должностному лицу с целью получения консультации о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

3.2.21. Результатом принятия и проверки Списков на соответствие всем необходимым требованиям, указанным в пункте 3.2.2 подраздела 3.2 раздела III настоящего Регламента, и комплектности представленных документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6. раздела II настоящего Регламента, является:

1) заверение печатью органа координации Списка и проставление

факсимиле руководителя органа координации на Списке;

2) отказ в заверение печатью органа координации Списка.

3.2.22. Способ фиксации результата предоставления государственной услуги:

1) передача Представителю турорганизации Списка, заверенного печатью органа координации и факсимиле руководителя органа координации;

2) выдача Представителю турорганизации уведомления об отказе в заверении печатью органа координации Списка с возвратом всех представленных Представителем турорганизации документов.

### **3.3. Прием, проверка и заверение печатью органа координации Подтверждений**

3.3.1. Основанием для приема Подтверждений является предоставление Представителем турорганизации в отдел международного сотрудничества Министерства или должностным лицам отдела международного сотрудничества Министерства, находящимся в п. Забайкальск оформленного Подтверждения.

3.3.2. Предоставленные Подтверждения должностными лицами отдела международного сотрудничества Министерства или должностными лицами отдела международного сотрудничества Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, проверяется на соответствие установленной форме и качеству заполнения.

3.3.3. Формы Подтверждений согласовываются между Правительствами Российской Федерации и Китайской Народной Республики. В статье 6 Межправсоглашения изложены требования по содержанию Подтверждений. В данной статье указано, что Подтверждение составляется для граждан Китайской Народной Республики - на китайском и английском языках.

3.3.4. В представленных Подтверждениях должна быть указана достоверная информация о датах пребывания группы туристов в стране пребывания, наименование пункта пропуска государственной границы Китайской Народной Республики – Российской Федерации, наименование маршрута следования и адреса направляющей (принимающей) туристической организации.

Образцы Подтверждений, необходимых для предоставления государственной услуги, представлены в сети «Интернет» на официальном сайте Министерства и на «Едином портале», а также размещены на бумажных носителях, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

3.3.5. Нормативными правовыми актами и настоящим Регламентом не предусмотрено направление межведомственных запросов, так как дополнительных документов и информации, которые необходимы

Министерству в ходе предоставления государственной услуги, не требуется.

3.3.6. Должностное лицо отдела международного сотрудничества Министерства или должностное лицо отдела международного сотрудничества Министерства, находящееся в п. Забайкальск, проверяет:

1) полноту и правильность заполнения Подтверждений, то есть даты въезда в Россию и выезда из России; пункты въезда в Россию и выезда из России; маршрут поездки и название гостиниц; сведения о направляющей стороне (название турорганизации, адрес, телефон на английском языке); сведения о российском туроператоре (название на русском и английском языке, подпись руководителя, дата и печать); сведения об органе координации (название, печать, дата и подпись руководителя на русском и английском языках); список туристической группы (фамилия, имя, отчество (если имеется) на английском языке (по написанию в паспорте); пол, место и дата рождения, номер паспорта, срок действия паспорта; руководитель туристической группы);

2) соответствие комплектности бланков Подтверждений, необходимых для заверения печатью органа координации, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела II настоящего Регламента;

3) соответствие указанного срока безвизового пребывания туристической группы граждан одного государства на территории другого государства, сроку, указанному в пункте 2.10.1 подраздела 2.10 раздела II настоящего Регламента;

4) соответствие состава туристической группы, установленного положением Межправсоглашения, то есть состав группы не менее 5 и не более пятидесяти человек;

5) наличие в Подтверждении сведений о членах туристической группы, въезжающих в Российскую Федерацию, не являющихся гражданами Китайской Народной Республики;

6) наличие в Подтверждении сведений о гражданине Китайской Народной Республики, въезжающем в Российскую Федерацию в качестве члена туристической группы на срок, превышающий срок действия паспорта такого гражданина, удостоверяющего личность гражданина Китайской Народной Республики;

7) соответствие срока действия страхового полиса на гражданина Китайской Народной Республики, въезжающего в Российскую Федерацию, включенного в Подтверждение в качестве члена туристической группы, со сроком пребывания туристической группы в Российской Федерации.

Прием и проверка Подтверждений не должны превышать 10 минут.

3.3.7. Прием, проверку Подтверждений на соответствие всем необходимым требованиям, регистрацию Подтверждений и проставление печати органа координации и факсимиле руководителя органа координации на Подтверждениях осуществляют должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства в случае, если Представители турорганизаций обращаются непосредственно в

Министерство, и должностные лица отдела международного сотрудничества Министерства, находящиеся в п. Забайкальск, если Представители турорганizations обращаются к должностным лицам в п. Забайкальск.

3.3.8. Контроль за предоставлением государственной услуги в Министерстве по заверению печатью органа координации Подтверждений осуществляет заместитель министра, в п. Забайкальск, ведущий консультант отдела международного сотрудничества Министерства, находящийся в п. Забайкальск.

3.3.9. Должностное лицо Министерства после проверки Подтверждений на соответствие всем необходимым требованиям принимает решение:

- 1) заверить Подтверждение печатью органа координации;
- 2) отказать в заверении печатью органа координации Подтверждения.

3.3.10. В случае, если оформленное Подтверждение соответствует всем необходимым требованиям, указанным в пункте 3.3.7 подраздела 3.3. раздела II настоящего Регламента, а также комплектности представленных документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела II настоящего Регламента, должностное лицо Министерства регистрирует данное Подтверждение в Журнале регистрации Подтверждений (приложение № 5).

Регистрация Подтверждений осуществляется в течение 5 минут.

3.3.11. После регистрации должностное лицо Министерства проставляет печать органа координации на Подтверждении, а также факсимиле руководителя органа координации.

Время проставления печати органа координации и факсимиле руководителя органа координации на Подтверждении не должно превышать 3 минут.

3.3.12. Заверенные Подтверждения передаются Представителю турорганizations. Время на передачу данных документов не должно превышать 2 минут.

3.3.13. В случае, если должностное лицо принимает решение отказать в заверении печатью органа координации Подтверждения, готовится отказ в заверении печатью органа координации Подтверждения с указанием оснований для отказа, изложенных в пункте 2.10.1 подраздела 2.10. раздела II на настоящего Регламента, за подписью заместителя министра или лиц, их заменяющих в зависимости от места оказания государственной услуги.

Уведомление об отказе в заверении печатью органа координации Подтверждения готовится и подписывается в течение одного рабочего дня и в день подписания передается Представителю турорганizations вместе с представленными документами, о чем в журнале регистрации делается отметка.

Время передачи Представителю турорганizations Уведомления об отказе в заверении печатью органа координации Подтверждения не должно превышать 5 минут.

3.3.14. Максимальное время ожидания в очереди при подаче списков

групп российских туристов, выезжающих в Китайскую народную Республику и (или) Подтверждений о приеме групп китайских туристов на заверение - до 15 минут.

3.3.15. Максимальный срок передачи заверенных Подтверждений не должен превышать 2 минут.

3.3.16. Максимальный срок подписания и передачи уведомления об отказе в заверении Подтверждений не должен превышать одного рабочего дня.

3.3.17. В случае обращения заявителя за консультацией о предоставлении государственной услуги посредством телефонной связи предельное время ожидания ответа составляет 10 минут.

3.3.18. Максимальное время ожидания в очереди на прием к должностному лицу с целью получения консультации о предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.19. Результатом проверки Подтверждений на соответствие всем необходимым требованиям, указанным в подразделе 3.3. настоящего Регламента, а также комплектности представленных документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6. раздела II настоящего Регламента является:

1) заверение печатью органа координации Подтверждения и проставление факсимиле руководителя органа координации на Подтверждении;

2) отказ в заверении печатью органа координации Подтверждения.

3.3.20. Способ фиксации результата предоставления государственной услуги:

1) передача Представителю турорганизации Подтверждения, заверенного печатью органа координации и факсимиле руководителя органа координации;

2) выдача Представителю турорганизации уведомления об отказе в заверении печатью органа координации Подтверждения с возвратом всех представленных Представителем турорганизации документов.

#### **3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

3.4.1. В случае выявления заявителем опечаток и ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Министерство с заявлением в произвольной форме об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.4.2. Заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документ, в котором содержатся опечатки и ошибки, представляются

следующими способами:

- 1) лично (заявителем представляется оригинал документа с печатками и ошибками);
- 2) через организацию почтовой связи (заявителем направляется копия документа с печатками и ошибками).

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, проводит проверку указанных в заявлении сведений, осуществляет исправление и замену указанного документа в срок, не превышающий одних суток с даты регистрации соответствующего заявления.

Документ, содержащий печатки и ошибки, после замены подлежит уничтожению.

3.4.3. В случае выявления должностным лицом Министерства опечаток и ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, должностное лицо Министерства незамедлительно устраняет опечатки и ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги. Максимальный срок исправления опечаток и ошибок составляет одни сутки.

#### **Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

##### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется постоянно заместителем министра или лицами их заменяющих в зависимости от места оказания государственной услуги, организующими работу по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Контроль за полнотой, качеством исполнения государственной услуги, а также сроками административных процедур включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителя, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) исполнителей государственной услуги.

4.1.3. О случаях и причинах нарушения сроков административных процедур ответственные за их осуществление государственные служащие

незамедлительно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.1.4. Государственные служащие, предоставляющие государственную услугу, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и предоставления информации, размещение информации на сайте Министерства и на «Едином портале» в сети «Интернет», достоверность и полноту сведений, предоставляемых в связи с предоставлением государственной услуги.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителя, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) исполнителей государственной услуги.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются с периодичностью один раз в год. Внеплановые проверки осуществляются по обращению заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются заместитель министра, юрист Министерства или лица, их заменяющих в зависимости от места оказания государственной услуги.

4.2.4. Проверка осуществляется на основании приказа Министерства.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.6. Акт подписывают председатель и члены комиссии.

4.2.7. Проверяемые под роспись знакомятся с актом, после чего он помещается в соответствующее номенклатурное дело.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. Должностное лицо Министерства, ответственное за исполнение государственной услуги, несет ответственность за последовательность административных действий (процедур), сроки предоставления государственной услуги, предусмотренных настоящим Регламентом.

4.3.2. Персональная ответственность должностного лица Министерства закрепляется в его должностном регламенте в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

## **контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления государственной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего Регламента вправе обратиться с жалобой в Министерство либо к Губернатору Забайкальского края.

4.4.2. Жалоба может быть представлена на личном приеме, направлена почтовым отправлением, факсимильной связью или в электронной форме с использованием сети «Интернет» на официальный сайт Министерства либо на «Едином портале».

4.4.3. Граждане, их общественные объединения, организации в праве осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации в порядке, предусмотренном подразделом 1.3. настоящего Регламента.

## **Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих**

### **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих Забайкальского края при предоставлении государственной услуги**

5.1.1. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации;

3) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) постановление Правительства Забайкальского края от 20 июля 2011 года № 266 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

6) постановление Правительства Забайкальского края от 11 декабря 2012 года № 527 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной

власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Забайкальского края».

5.1.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента, что является основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.3. Жалоба может быть направлена:

- 1) на электронную почту Министерства;
- 2) на официальный сайт Министерства;
- 3) на «Единый портал»;»
- 4) по почте;
- 5) посредством факсимильной связи;
- 6) на личном приеме согласно графику приема граждан.

Подача жалобы через многофункциональные центры предоставления государственных услуг не предусмотрена.

5.1.4. Жалоба, поступившая в Министерство по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу (если он указан заявителем), либо по адресу электронной почты.

## **5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также настоящим Регламентом для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, а также настоящим Регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, а также настоящим Регламентом;

б) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, а также настоящим Регламентом;

7) отказ Министерства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение иных прав заявителя при предоставлении государственной услуги, предусмотренных статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) неисполнение Министерством и его должностными лицами обязанностей, предусмотренных статьей 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

11) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Забайкальского края.;

12) 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:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков)

ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Министерства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Министерства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

### **5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3.1. Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц Министерства направляется заявителем на имя министра и подается в Министерство в порядке, указанном в подразделе «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» настоящего Регламента.

5.3.2. Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) министра направляется заявителем на имя Губернатора Забайкальского края по почтовому адресу: 672021, Забайкальский край, г. Чита, ул. Чайковского, 8, адресу электронной почты: gov@e-zab.ru, посредством факсимильной связи по телефону: 8 (302-2) 35-82-51, с использованием государственной информационной системы «Единый портал», официального сайта Губернатора Забайкальского края либо доставляется непосредственно в Администрацию Губернатора Забайкальского края по адресу: 672021, Забайкальский край, г. Чита, ул. Чайковского, 8, каб. 115. Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Жалоба заявителя должна содержать:

1) полное наименование Министерства, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Министерства, либо государственного служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

3) номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю либо уведомление о переадресации жалобы;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Министерства либо должностного лица;

5) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства либо должностного лица Министерства;

б) личную подпись и дату.

5.4.2. Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

1) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

2) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.4.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц):

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении, либо об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.4. При рассмотрении жалобы государственным органом или должностным лицом заявитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы (либо их копии), а также обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом, уведомление о переадресации жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.4.5. Устные жалобы принимаются во время личного приема граждан

министром Министерства или заместителями министра Министерства.

При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4.6. 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.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

5.5.1. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства и (или) его должностных лиц в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

## **5.6. Результат рассмотрения жалобы**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы Министерство, предоставляющее государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу полностью или частично, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

## **5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

5.7.1. Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6.1 подраздела 5.6. раздела V настоящего Регламента, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, а также посредством факсимильной связи направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.2. В случае признания жалобы:

1) подлежащей удовлетворению - в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, 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;

2) не подлежащей удовлетворению - в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7.3. Устная жалоба заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устную жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7.4. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по его жалобе, в судебном порядке.

5.8.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, законодательством Российской Федерации о судопроизводстве в арбитражных судах.

## **5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.9.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.2. Министерство по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.3. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

1) сообщить заявителю в случае подачи жалобы адреса и телефоны

вышестоящего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, действия (бездействие) и (или) решение которого обжалуется.

2) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

3) по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.9.4. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (в рамках действующего законодательства).

## **5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

5.10.1. Информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, при личном обращении, а также посредством размещения соответствующей информации на информационном стенде по месту нахождения Министерства, на официальном сайте Министерства, посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал».

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламенту  
Министерства инвестиционного развития  
Забайкальского края по предоставлению  
государственной услуги «Заверение печатью органа  
координации списков групп российских туристов и  
подтверждений о приеме групп китайских туристов;  
ведение учета заверенных списков групп российских  
туристов и подтверждений о приеме групп китайских  
туристов»

**NAME LIST OF RUSSIAN TOUR GROUP TO CHINA/Список группы российских туристов, выезжающих в КНР**

<b>Exit Port /</b> Пункт выезда из России, гасится штампом погранслужбы	<b>Exit Date /</b> Дата выезда из России	<b>Return Port /</b> Пункт въезда в Россию, гасится штампом погранслужбы	<b>Return Date /</b> Дата въезда в Россию	<b>Itinerary and accommodation /</b> Маршрут поездки и название гостиниц

<b>Chinese Operator /</b> Китайская принимающая сторона (название, адрес и телефон – на английском языке)	<b>Russian Operator /</b> Российский оператор (название на русском и английском языке, подпись руководителя, дата и печать)	<b>Russian tourism administration /</b> Российский орган координации (название на русском и английском языке, печать, дата и подпись)
	_____ М.П.	Министерство инвестиционного развития Забайкальского края/ <b>Ministry of Investment Development of Zabaikalsky krai</b> _____ М.П.

<b>№</b>	<b>Full name /</b> Фамилия и имя в латинском написании по заграничному паспорту	<b>Sex</b> Пол	<b>Full name in Russian /</b> Фамилия, Имя и Отчество	<b>Place and Date of birth /</b> Место и дата рождения	<b>Passport /</b> Номер паспорта	<b>Validity /</b> Срок действия паспорта
1.						
2.						
3.						

4.						
5.						

**Руководитель группы:**

	Количество прописью	Отметка пограничного контроля с фамилиями отсутствующих	Подпись
Всего выехало человек			
Всего вернулось человек			

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Административному регламенту  
Министерства инвестиционного развития  
Забайкальского края по предоставлению  
государственной услуги «Заверение печатью органа  
координации списков групп российских туристов и  
подтверждений о приеме групп китайских туристов;  
ведение учета заверенных списков групп российских  
туристов и подтверждений о приеме групп китайских  
туристов»

**Подтверждение о приеме туристической группы граждан Китайской Народной Республики**

Entry port/ Пункт въезда в Россию	Entry date/ Дата въезда в Россию	Exit port/ Пункт выезда из России	Exit date/ Дата выезда из России	Itinerary and accommodation/ Маршрут поездки и название гостиниц

<b>Chinese operator/</b> Китайская направляющая сторона (название, адрес и телефон – на английском яз.)	<b>Russian operator /</b> Российский оператор (название, адрес и телефон на русском и английском яз., подпись руководителя, дата и печать)	<b>Russian tourism administration /</b> Российский орган координации (название на русском и английском языке, подпись руководителя, дата и печать)
	_____ М.П.	Министерство инвестиционного развития Забайкальского края/ <b>Ministry of Investment Development of Zabaikalsky krai</b> _____ М.П.

№ пп	Full name / Фамилия, имя, отчество (если имеется) на английском языке (по написанию в паспорте)	Sex/ пол	Place and Date of birth/ Место и дата рождения	Passport / Номер паспорта	Validity / Срок действия паспорта

1				
2				
3				
	<b>Итого по списку: количество лиц прописью</b>		<b>М.П.</b>	<b>подпись принимающей стороны</b>
				<b>руководителя</b>

**Руководитель группы:**

	Количество прописью	Фамилии отсутствующих и отметки органов пограничного контроля
Всего въехало человек		
Всего выехало человек		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Административному регламенту  
Министерства инвестиционного развития  
Забайкальского края по предоставлению  
государственной услуги «Заверение печатью органа  
координации списков групп российских туристов и  
подтверждений о приеме групп китайских туристов;  
ведение учета заверенных списков групп российских  
туристов и подтверждений о приеме групп китайских  
туристов»

Дата регистрации	Номер списка	Номер страхового полиса	Количество туристов	Дата пересечения границы Российской Федерации	Примечания	Подпись должностного лица Министерства	Подпись представителя туристической организации

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Административному регламенту  
Министерства инвестиционного развития  
Забайкальского края по предоставлению  
государственной услуги «Заверение печатью органа  
координации списков групп российских туристов и  
подтверждений о приеме групп китайских туристов;  
ведение учета заверенных списков групп российских  
туристов и подтверждений о приеме групп китайских  
туристов»

Дата регистрации	Номер списка	Номер страхового полиса	Количество туристов	Дата пересечения границы Российской Федерации	Примечания



