



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПО РАЗВИТИЮ ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПРИКАЗ**

06.06.2025

№ 118

г. Екатеринбург

**Об утверждении стандарта качества предоставления государственной услуги «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»**

В соответствии с Положением Департамента по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 16.12.2021 № 900-ПП «О Департаменте по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 12.10.2017 № 719-ПП «О Порядке формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ», распоряжением Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить стандарт качества предоставления государственной услуги «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях (далее – стандарт качества) (прилагается).

2. Отделу по развитию туристской индустрии Департамента по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области (Ильиной Т.С.) разместить на официальном сайте Департамента по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области стандарт качества.

3. Директору государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» Белик Т.С. обеспечить оказание государственной услуги «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях в соответствии со стандартом качества.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя директора Департамента по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области Е.А. Васильеву.

5. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Директор

Э.Н. Туканова

**УТВЕРЖДЕН**

приказом Департамента по развитию  
туризма и индустрии гостеприимства  
Свердловской области

от 06.06.2025 № 118

«Об утверждении стандарта качества  
предоставления государственной  
услуги «Оказание туристско-  
информационных услуг»  
в стационарных условиях  
государственным бюджетным  
учреждением Свердловской области  
«Центр развития туризма  
Свердловской области»»

**Стандарт качества предоставления государственной услуги  
«Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях  
государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Центр  
развития туризма Свердловской области»**

**Раздел I. Общие положения**

1. Наименование государственной услуги: «Оказание туристско-информационных услуг» в стационарных условиях (далее – государственная услуга).

2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего полномочия учредителя в отношении государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области» (далее – Учреждение): Департамент по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области (далее – Департамент).

Контактная информация Департамента:

почтовый адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, д. 11;

телефон: +7 (343) 312-00-42;

адрес электронной почты: dtourism@egov66.ru;

официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): [www.tourism.midural.ru](http://www.tourism.midural.ru).

3. Потребители государственной услуги: физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, другое; юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее – потребители).

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.10.2014 № 1457-ст «Об утверждении национального стандарта» ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;

Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;

постановление Правительства Свердловской области от 17.10.2018 № 697-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;

Постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (далее – постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП);

Распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

Приказ Департамента от 14.01.2022 № 1 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

## **Раздел II. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги**

5. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги.

5.1. Описание содержания государственной услуги: информирование потребителей по вопросам в сфере туризма.

5.2. Характер предоставления государственной услуги для потребителей: бесплатно.

5.3. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного выполнения государственной услуги: отсутствуют.

5.4. Предоставление государственной услуги осуществляется на русском языке.

6. Порядок предоставления государственной услуги.

6.1. Государственная услуга предоставляется в следующих формах:

представление информации по устному обращению, поступившему специалисту Учреждения при личном обращении;

представление информации по обращению, поступившему специалисту Учреждения по телефону;

представление информации по письменному обращению, поступившему по почте (по электронной почте, по факсу);

представление информации по письменному обращению, поступившему в электронной форме, предусмотренной на туристских порталах Свердловской области и официальных страницах в сети Интернет, администрируемых Учреждением (далее – туристские порталы).

7. Представление информации по устному обращению, поступившему специалисту Учреждения при личном обращении; представление информации по обращению, поступившему специалисту Учреждения по телефону (далее – по устному обращению).

7.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по предоставлению государственной услуги по устному обращению.

Обращение о предоставлении услуги может быть подано в Учреждение при личном обращении или по телефону.

Регистрация устных обращений, поступивших специалисту Учреждения при личном обращении потребителя в офисе Учреждения, а также обращений, поступивших по телефону, осуществляется специалистом Учреждения в день обращения.

Днем поступления обращения признается день его регистрации.

Обращения регистрируются в Журнале обращений, который ведется в электронной форме.

Регистрация устных обращений, поступивших специалисту Учреждения на информационных стойках, осуществляется в течение часа с момента обращения потребителя.

Обращения, поступившие специалисту Учреждения на информационных стойках, регистрируются в Журнале обращений, который ведется в электронной форме.

7.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги по устному обращению.

Представление документов при устном обращении не предусмотрено.

7.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для предоставления услуги по устному обращению.

Бланки, формы обращений, заявлений и иные документы при устном обращении не предусмотрены.

7.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги по устному обращению.

Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги по устному обращению не предусмотрено.

7.5. Срок предоставления государственной услуги по устному обращению, срок выполнения отдельных действий в рамках оказания государственной услуги по устному обращению, информирование потребителя по устному обращению о принятом решении.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является получение устного обращения потребителя.

Предоставление государственной услуги в офисе Учреждения и на информационных стойках осуществляется непосредственно на месте получения обращения и сопровождается демонстрацией информационных материалов, проспектов, брошюр, книг, фотографий на экране монитора или интерактивной панели.

Информация о месте и времени приема потребителей указывается на информационных вывесках при входе в Учреждение, на туристских порталах, на информационных стойках.

Потребитель в устном обращении излагает суть вопроса, называет свои фамилию, имя, отчество (при наличии), указывает контактные данные (по желанию).

При личном приеме в Учреждении потребитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

На устные обращения при проведении личного приема специалистом Учреждения даются ответы в устной форме.

Ответ на телефонный звонок потребителя осуществляется не позднее 4 гудка, переадресация звонка профильному специалисту из числа специалистов Учреждения (при необходимости) осуществляется в течение 40 секунд.

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации потребителю по вопросам в сфере туризма в устной форме.

Предоставление информации по устному обращению осуществляется в срок, не превышающий 15 минут с момента обращения потребителя.

8. Предоставление информации по письменному обращению, поступившему по почте (по электронной почте, по факсу) (далее – по письменному обращению).

8.1. Порядок и сроки подачи, регистрации обращения по предоставлению государственной услуги по письменному обращению.

Днем поступления обращения признается день его регистрации в Учреждении.

Регистрация письменного обращения осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения в Учреждение.

Регистрация письменных обращений производится в Журнале входящей корреспонденции, который ведется в электронном виде.

8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги по письменному обращению.

Представление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

8.3. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены, необходимые для представления услуги по письменному обращению.

Бланки, формы обращений по письменному обращению не предусмотрены.

Требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов по письменному обращению:

1) обращение о предоставлении государственной услуги подписывается потребителем либо его представителем собственноручно или электронной подписью в зависимости от способа подачи обращения;

2) обращение должно содержать:

фамилию, имя и отчество (при наличии);

адрес места жительства физического лица;

полное наименование, местонахождение юридического лица;

номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) лица, подавшего обращение о предоставлении государственной услуги.

К обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии (при необходимости).

8.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги по письменному обращению.

Основания для приостановления государственной услуги по письменному обращению не предусмотрены.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть вопроса, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, потребителю, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, потребитель вправе вновь направить обращение в Учреждение.

8.5. Срок предоставления государственной услуги по письменному обращению, срок выполнения отдельных действий в рамках предоставления государственной услуги по письменному обращению, информирование потребителя по письменному обращению о принятом решении.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является получение письменного обращения потребителя.

Обращение направляется на имя руководителя Учреждения в произвольной форме.

Учреждение проверяет поступившее обращение о предоставлении государственной услуги на соответствие требованиям пунктов 8.3 и 8.4 настоящего стандарта в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение обращения о предоставлении государственной услуги.

В случае выявления несоответствия поступившего обращения о предоставлении государственной услуги требованиям пунктов 8.3 и 8.4 настоящего стандарта, Учреждение не рассматривает такое обращение и в течение 10 дней со дня поступления обращения о предоставлении государственной услуги возвращает документы потребителю письмом с мотивированным отказом (далее – письмо с мотивированным отказом), которое подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным им лицом.

В случае необходимости получения информации, не имеющейся в распоряжении Учреждения и необходимой для предоставления государственной услуги, Учреждение направляет запрос о предоставлении дополнительной информации в федеральные органы исполнительной власти и подведомственные им организации, исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, а также в подведомственные им организации в течение 7 дней со дня поступления в Учреждение обращения о предоставлении государственной услуги.

Учреждение предоставляет государственную услугу в течение 30 дней со дня поступления в Учреждение обращения о предоставлении государственной услуги.

Если окончание срока предоставления государственной услуги приходится на нерабочий или праздничный день, то днем окончания срока предоставления государственной услуги считается предшествующий ему рабочий день.

Результатом предоставления государственной услуги является направление ответа потребителю в письменной форме.

Направление ответа на письменное обращение осуществляется сотрудником Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня подписания руководителем Учреждения ответа на обращение потребителя.

9. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги, в том числе требования, связанные с наличием у Учреждения необходимых

учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

Учреждение осуществляет предоставление государственной услуги в соответствии со следующими учредительными документами:

постановление Правительства Свердловской области от 14.12.2012 № 1440-ПП «О переименовании государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области»;

приказ Департамента от 14.01.2022 № 1 «Об утверждении Устава государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Центр развития туризма Свердловской области».

10. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги.

Вход в здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей сведения о полном наименовании Учреждения и режиме его работы.

Здание (помещение) Учреждения оборудуется системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности.

Здание (помещение) Учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Учреждение оснащается компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи, необходимой для работы мебелью и другим специальным оборудованием.

11. Требования к доступности государственной услуги.

Право на получение доступа к результату предоставления государственной услуги имеют потребители, указанные в пункте 3 настоящего стандарта.

12. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения по согласованию с Департаментом.

Для каждого работника утверждаются должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

Работники Учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них должностных обязанностей.

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются действующим законодательством в сфере туризма, профессиональными стандартами, кодексом профессиональной этики.

13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

На информационных стендах в Учреждении размещается порядок предоставления государственной услуги, контактная информация Учреждения, а также информация, указанная в разделах II – V настоящего стандарта.



Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации, размещенной на информационных стендах должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации потребителями государственной услуги, в том числе потребителями с ограниченными возможностями здоровья.

### **Раздел III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги**

14. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

14.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль) и подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению потребителя либо другого заинтересованного лица);

ежеквартальный контроль (в течение 10 рабочих дней по истечении отчетного квартала).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются локальными нормативными актами Учреждения.

14.2. Внешний контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется Департаментом.

В зависимости от основания проведения контрольных мероприятий внешний контроль реализуется в виде:

- 1) плановых проверок;
- 2) внеплановых проверок.

15. Плановые проверки проводятся в форме проверки достоверности отчета в рамках проведения контроля за выполнением Учреждением государственного задания в соответствии с Порядком формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП.

16. Внеплановые проверки проводятся по решению Департамента, принятому на основании обращений федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, правоохранительных органов, граждан и организаций о выявленных нарушениях настоящего стандарта, допущенных Учреждением.

17. О проведении внеплановой проверки Учреждение уведомляется Департаментом не позднее чем за 3 рабочих дня до начала ее проведения посредством направления копии решения, указанного в пункте 17 настоящего стандарта, любым доступным способом, подтверждающим факт его получения.

18. Срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 20 рабочих дней.

19. При осуществлении внешнего контроля Департамент вправе:

1) запрашивать и получать информацию, документы, материалы и объяснения, необходимые для проведения проверки;

2) беспрепятственно посещать помещения и территорию Учреждения.

20. По результатам осуществления внешнего контроля составляется акт проверки, в котором указываются:

1) наименование Департамента;

2) общие сведения об Учреждении;

3) предмет проверки;

4) дата начала и окончания проверки;

5) результаты проверки, в том числе выявленные в ходе проверки нарушения.

21. В случае обнаружения в ходе проведения внешнего контроля признаков совершенного административного правонарушения или преступления Департамент в срок не позднее 7 рабочих дней со дня их обнаружения направляет материалы проверки в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях, или в правоохранительные органы.

#### **Раздел IV. Учет мнения потребителей государственной услуги**

22. Учет мнения потребителей государственной услуги осуществляется в отношении уровня ее качества.

Уровень качества государственной услуги определяется с использованием следующих критериев:

1) соответствие результата государственной услуги требованиям к порядку предоставления государственной услуги;

2) соответствие результата предоставления государственной услуги требованиям к условиям предоставления государственной услуги.

Сбор и учет мнения потребителей осуществляется методами опроса, анкетирования и анализа собранной информации, которая является критерием внутреннего контроля за соблюдением настоящего стандарта, осуществляемого в соответствии с пунктом 14.1 настоящего стандарта качества предоставления государственной услуги.

#### **Раздел V. Показатели качества предоставления государственной услуги**

23. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

23.1. Количество обращений потребителей, по которым представлена информация надлежащего качества в соответствии с подразделом 6.1 настоящего стандарта.

Значение показателя определяется по формуле:

$$K = K_1 + K_2 + K_3, \text{ где:}$$

$K_1$  – количество ответов на устные обращения, поступившие специалистам Учреждения;

$K_2$  – количество ответов на письменные обращения, поступившие по почте, электронной почте или факсу;

$K_3$  – количество ответов на письменные обращения, поступившее через электронную форму, предусмотренную на туристских порталах.

23.2. Уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной услуги, определяемый по формуле:

$$M_y = (1 - M_{\text{отр}} / M_{\text{общ}}) \times 100\%, \text{ где:}$$

$M_y$  – уровень удовлетворенности населения качеством выполнения государственной услуги;

$M_{\text{отр}}$  – количество отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества предоставления государственной услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения через туристские порталы (раздел «Оцените нашу услугу») или иные организации и органы власти;

$M_{\text{общ}}$  – количество обращений, поступивших в Учреждение в различных формах.