



# МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

от 26 сентября 2018 года

№ 97

г. Омск

О внесении изменений в приказ Министерства культуры Омской области от 29 декабря 2016 года № 84

Внести в приказ Министерства культуры Омской области от 29 декабря 2016 года № 84 «Об утверждении региональных стандартов государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Омской области, функции учредителя которых осуществляет Министерство культуры Омской области, и признании утратившим силу приказа Министерства культуры Омской области от 15 июня 2015 года № 48» следующие изменения:

1. В пункте 1:

- в подпункте 82 точку заменить точкой запятой;
- дополнить подпунктом 83 следующего содержания:

«83) региональный стандарт государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» (в стационарных условиях).».

2. Дополнить приложением № 83 «Региональный стандарт государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг» (в стационарных условиях)» согласно приложению к настоящему приказу.

Министр культуры  
Омской области

Ю.В. Трофимов

Приложение  
к приказу Министерства культуры Омской области  
от 26 сентября 2017 года № 97

«Приложение № 83  
к приказу Министерства культуры Омской области  
от 29 декабря 2016 г. № 84

РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
государственной работы «Оказание туристско-информационных услуг»  
(в стационарных условиях)

1. Цели выполнения государственной работы

- 1) создание условий для повышения качества и доступности услуг по информированию населения о туристских возможностях Омской области;
- 2) популяризация среди населения возможности получения туристских услуг в Омской области;
- 3) развитие межрегиональных и международных связей в туристской сфере.

2. Категории потребителей государственной работы

Физические лица, юридические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество обратившихся посетителей, чел.	Абсолютная величина	Отчет о выполнении учреждением государственного задания, представляемый в Министерство культуры Омской области
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и	$\frac{(O_x + O_d)}{2 \times O} \times 100$ , где: $O_x$ - число опрошенных	Данные анкетных опросов потребителей

доступностью работы, процентов	посетителей, удовлетворенных качеством работ учреждения, человек; О <sub>д</sub> - число опрошенных посетителей, удовлетворенных доступностью работ учреждения, человек; О - общее число опрошенных посетителей, человек	услуги
Количество проведенных мероприятий и участия в мероприятиях, содействующих развитию и продвижению туризма в Омской области, в том числе фестивалей, ярмарок, праздников, выставок, презентаций, ед.	Абсолютная величина	Отчет о выполнении учреждением государственного задания, представляемый в Министерство культуры Омской области

#### 4. Правовые основы выполнения государственной работы

1) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность»;

3) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 года № 941-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года»;

4) Государственный стандарт Российской Федерации «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения» ГОСТ 28681.0-90;

5) Указ Губернатора Омской области от 5 сентября 2016 года № 154 «Об утверждении Концепции развития туристского сектора Омской области до 2025 года».

#### 5. Действия по выполнению государственной работы

1. Оказание информационных услуг:

- информирование о природных достопримечательностях Омской области;

- информирование об основных туристических аттракциях в Омской области (музеях, театрах, кинотеатрах, проводимых культурных и спортивных мероприятиях региона, ярмарках, выставках и т.д.);

- информирование о средствах размещения в Омской области (гостиницах, пансионатах, санаториях, базах отдыха);

- информирование о пунктах питания в Омской области (ресторанах, кафе, столовых);

- информирование о транспортных услугах (такси, общественный транспорт, водный транспорт, автобусные перевозки);

- информирование о дополнительных услугах сферы туризма (сувенирная продукция, прокат спортивного инвентаря и туристского снаряжения, рекреационные заведения и т.д.);

- предоставление специальной информации (больницы, полиция, аптеки, консульства, правительственные учреждения).

2. Разработка и издание информационной продукции (туристско-информационных карт, буклетов и т.д.).

3. Подготовка и публикация аналитических, информационно-рекламных материалов в средствах массовой информации.

4. Обеспечение резервирования и заказа туристических услуг.

5. Организация и проведение выставок, рабочих встреч, круглых столов, проведение пресс-конференций.

6. Создание единого информационного банка данных о туристском потенциале Омской области.

#### 6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для посетителей. Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным. Здание подключено к системам централизованного отопления. Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу)
Состав помещений учреждения	Состав помещений учреждения для осуществления работ по приему посетителей включает: - кабинет для приема посетителей
Оборудование	Кабинет оборудован исправными, не имеющими

	внешних повреждений стульями для посетителей, техническими средствами и оборудованием для консультирования посетителей
Информатизация и компьютеризация	Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть интернет (в соответствии с должностными инструкциями). У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме

#### 7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка территории производится ежедневно
Общественная безопасность	Организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	Оснащены первичными средствами пожаротушения

#### 8. Требования, обеспечивающие доступность государственной работы для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	График (режим) работы устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса и правилами внутреннего трудового распорядка учреждения
Информация о работе учреждения	Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего стандарта

#### 9. Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего выполнение государственной работы

Особые требования к организации работы государственного учреждения Омской области, осуществляющего выполнение государственной работы, не установлены.

10. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с информацией для размещения в сети Интернет, имеют подготовку, необходимую и достаточную для выполнения данного вида работы
Образовательный уровень специалистов	Не менее 90 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование. В учреждении работают сотрудники, владеющие устным английским языком на уровне, позволяющем предоставлять услуги иностранным гражданам (в том числе по проведению экскурсий)
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация, размещаемая в общественных местах	В общественных местах размещается следующая информация: - наименование учреждения; - адрес, номера телефонов учреждения, интернет-сайт; - режим работы учреждения
Информация, размещаемая в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной работы, не реже чем раз в месяц размещается следующая информация: - наименование учреждения;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адрес, номера телефонов, интернет-сайт и маршруты проезда к учреждению;</li> <li>- план мероприятий</li> </ul>
Информация, размещаемая у входа в учреждение	<p>У входа в учреждение размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- режим работы учреждения</li> </ul>
Информация, размещаемая в помещениях учреждения	<p>В помещениях учреждения размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- номера телефонов учреждения;</li> <li>- интернет-сайт;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);</li> <li>- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения</li> </ul>
Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения	<p>На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- адрес, номера телефонов учреждения;</li> <li>- режим работы учреждения;</li> <li>- номера телефонов учреждения;</li> <li>- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);</li> <li>- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения</li> </ul>
Информация об административном персонале	<p>Работники учреждения, выполняющие административные функции и непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества</p>

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	<p>В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием</p>

	при необходимости соответствующих мер
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной работы	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством выполнения работ

».