

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СЛЮДЯНСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

г. Слюдянка

От «03» декабря 2018 г. № 764

 **«Об утверждении Положения**

**о единой системе туристских информационных**

**центров муниципального образования Слюдянский район»**

В целях содействия и созданию условий для развития малого и среднего предпринимательства на территории Слюдянского муниципального района, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 октября 2014 года № 1457-ст "Об утверждении национального стандарта" и с учетом рекомендаций некоммерческого партнерства "Национальная Ассоциация Информационно - туристских организаций", руководствуясь статьями  24, 47 Устава муниципального образования Слюдянский район (новая редакция), зарегистрированного постановлением губернатора Иркутской области от 30 июня 2005 года № 303-п,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о единой системе туристских информационных центров муниципального образования Слюдянский район (прилагается).
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Слюдянский район по адресу http://www.sludyanka.ru в разделе «Муниципальные правовые акты».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-мэра, первого заместителя мэра муниципального образования Слюдянский район Ю.Н.Азорина.

**Мэр муниципального образования**

**Слюдянский район А.Г. Шульц**

Приложение к

постановлению администрации

муниципального образования Слюдянский район

№ 764 от « 03 » декабря 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ ТУРИСТСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЛЮДЯНСКИЙ РАЙОН**

Настоящее Положение "О единой системе туристских информационных центров муниципального образования Слюдянский район" (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 24.11.1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 октября 2014 года № 1457-ст "Об утверждении национального стандарта" и с учетом рекомендаций некоммерческого партнерства "Национальная Ассоциация Информационно - туристских организаций".

Положение определяет цели, условия и стандарты, устанавливающие базовые требования по взаимодействию с посетителями при осуществлении информационно - консультационного обслуживания в туристско-информационных центрах (далее - ТИЦ) муниципального образования Слюдянский район (далее – Слюдянский район). Данное положение содержит исчерпывающий перечень услуг, которые должны быть предоставлены приезжающим туристам на безвозмездной основе. Положение устанавливает минимальные требования к качеству услуг, предоставляемых туристскими информационными центрами в целях их соответствия ожиданиям потребителей, а также об условиях наделения ТИЦ статусом муниципального ТИЦ.

1. Общие положения

1.1. Основные понятия:

Коллективные средства размещения (далее КСР) – имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.

Туристский информационный центр (далее ТИЦ) - организация, осуществляющая деятельность по информированию физических и юридических лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках.

Посетитель - потребитель (клиент, турист), который обращается (лично или другими способами) в туристский информационный центр.

Дестинация - географическая территория, характеризующаяся высокой концентрацией туристских ресурсов, способных удовлетворять широкий спектр потребностей туристов.

1.2. На территории Слюдянского района ТИЦ располагается в границах муниципального образования Слюдянский район.

1.3. ТИЦ наделяется статусом ТИЦ муниципального образования Слюдянский район путем согласования организации–инициатора (претендующего на статус муниципального ТИЦ) и его места расположения на Координационном совете в области развития малого, среднего предпринимательства и туризма при мэре муниципального образования Слюдянский район.

После получения согласования администрация муниципального образования Слюдянский район с инициатором заключает соответствующее соглашение.

1.4. Администрация муниципального образования Слюдянский район ведет реестр муниципальных ТИЦ, с которыми заключено соответствующее соглашение.

1.5. Включенные в реестр муниципальные ТИЦ, составляют сеть ТИЦ Слюдянского района.

В целях расширения информационного поля и продвижения территории Южного Прибайкалья, муниципальные ТИЦ имеют право заключать соглашения с аналогичными структурами на межмуниципальном, межрегиональном и международном уровне.

1.6. Администрация муниципального образования Слюдянский район оставляет за собой право на предоставление субсидий и иной финансовой поддержки муниципальных ТИЦ, состоящих в реестре муниципальных ТИЦ.

2. Требования к предоставлению услуг ТИЦ

2.1. ТИЦ располагается в местах с наибольшим потоком туристов (места прибытия транспорта, парковки, центральные площади населенных пунктов, туристские достопримечательности).

2.2. ТИЦ должен быть обозначен указательным (информационным, графическим) знаком. Указательный знак должен быть стилистически выдержанным, а также соответствовать требованиям стандарта ИСО 7001. Указательный знак представляет собой символ "i" белого цвета на зеленом поле, размещенный на здании или перед ним.

2.3. Предоставление услуг ТИЦ, которые должны быть предоставлены приезжающим туристам бесплатно, указанных в [п. 3.4](#Par33), осуществляется в соответствии с соглашением, заключаемым с администрацией муниципального образования Слюдянский район.

3. Информация, предоставляемая ТИЦ

3.1. До момента предоставления какой-либо услуги ТИЦ должен разъяснить, какие из услуг предоставляются за плату и когда это необходимо сделать, включая сумму налогов.

3.2. Информация должна быть точной и регулярно обновляться. ТИЦ должен рассматривать только таких поставщиков услуг для туристов, которые отвечают законодательным актам и нормативным требованиям.

3.3. Снаружи здания ТИЦ должна быть доступна следующая информация:

- график работы ТИЦ;

- контактные номера телефонов при чрезвычайных ситуациях;

- карта местности;

- список КСР с телефонными номерами (либо указания, где можно получить такой список).

3.4. ТИЦ бесплатно предоставляет посетителю:

3.4.1. Информацию о КСР, туристских агентствах и о туристских операторах, объектах питания, транспорте, туристских маршрутах, туристических объектах показа (местных и региональных достопримечательностях), местах культурного наследия, местных обычаях, религии и местах поклонения, о сувенирных магазинах и лавках, торговых палатах (рынках, ярмарках), местных продуктах и ремесленных изделиях, культурных мероприятиях и туристических событиях, банках, пунктах обмена валют, условиях освобождения от уплаты налогов, медицинских учреждениях, полицейских участках, почтовых отделениях, о прогнозе погоды.

3.4.2. Информацию о населенном пункте, включая всю информацию, необходимую для посещения: местоположение, описание, особенности, условия и график работы.

3.4.3. Информацию о дне, времени, месте проведения и содержании мероприятий и туристических событиях, которые будут проводиться в населенном пункте, включая места отдыха, культуры, спорта или досуга.

3.4.4. Информацию о здравоохранении, безопасности и полезные советы, которые помогут в путешествии. В целях обеспечения безопасности посетителей ТИЦ должен предоставлять также соответствующую информацию о питьевой воде, приливах и отливах, наличии ядовитых растений и насекомых (в том числе о клещах), а также о других опасностях, связанных с данной местностью с которыми могут столкнуться туристы.

3.5. ТИЦ должен установить регулярную связь со всеми поставщиками туристских услуг места назначения. ТИЦ должен хранить систематизированные записи о государственных и частных поставщиках туристских услуг, а также должен установить процедуру сбора и актуализации данной информации не реже одного раза в год, а если ТИЦ работает круглогодично, то два раза в год.

3.6. ТИЦ должен иметь в наличии календарь мероприятий, которые будут проходить в месте назначения и близлежащих территориях.

3.7. Рекламные листовки и брошюры, выставленные на всеобщее обозрение, отделяются от другой информации ТИЦ. Необходимо специально отмечать платные материалы, а также указывать цену таких материалов.

3.8. ТИЦ должен предоставлять информацию, указанную в [п. 3.4](#Par33), распечатав ее по требованию посетителя или разрешая переписывать или фотографировать ее.

4. Виды ТИЦ

4.1. На территории Слюдянского района предполагается создание ТИЦ следующих видов:

- флагманский ТИЦ;

- классический ТИЦ;

- туристский информационный пункт (далее ТИП).

4.2. Требования к ТИЦ в зависимости от вида:

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Признаки ТИЦ | Значение признака | Флагманский ТИЦ | Классический ТИЦ | ТИП [<\*>](#Par132) |
| Функционирование | постоянное (регулярное) | + | + | + |
| временное (нерегулярное) |  |  | + |
| Формат работы | стационарный | + | + | + |
| мобильный |  |  | + |
| Площадь | не менее 150 м2 | + |  |  |
| не менее 60 м2 |  | + |  |
| не регламентируется |  |  | + |
| Количество функциональных зон | расширенное | + |  |  |
| стандартное |  | + |  |
| минимальное |  |  | + |
| Географический охват информационно-консультационного обслуживания | предоставление информации и консультирование по своей дестинации, соседним регионам и стране в целом | + |  |  |
| предоставление информации и консультирование только по своей дестинации |  | + | + |
| Язык информационно-консультационного обслуживания | английский, китайский | + |  |  |
| английский |  | + | + |
| Ассортимент дополнительных услуг | расширенный | + |  |  |
| стандартный |  | + |  |
| минимальный |  |  | + |

<\*> ТИП может быть оформлен как павильон, информационная стойка, уличный пост сотрудников туристской информационной службы.

5. Учет посетителей

5.1. В целях учета туристского потока ТИЦ устанавливает систему, которая будет накапливать детальную информацию о посетителях и их запросах. Ежеквартально ТИЦ формирует отчет о посетителях, который включает в себя минимально следующую информацию:

- число посетителей;

- национальность посетителей и причину их визита;

- тип информации или запрашиваемых услуг;

- степень удовлетворенности посетителей оказанными услугами, советы и жалобы.

5.2. На основе собранной информации ТИЦ составляет годовой отчет, подлежащий опубликованию.

5.3. Ежегодно ТИЦ проводит мониторинг туристических объектов в форме анкетирования с целью актуализации информации. Результаты мониторинга предоставляются в администрацию муниципального образования Слюдянский район.

5.4. ТИЦ обязуется предоставлять в администрацию муниципального образования Слюдянский район и службу Росстат, установленную статистическую отчетность.

Вице-мэр, первый заместитель мэра

муниципального образования Слюдянский район Ю.Н. Азорин