|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ ДИРЕКТОРА МУ ТИЦ «УГЛИЧ» УМР№9 от «28» января 2015 г. |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о правах и обязанностях посетителей муниципального учреждения «Туристский Информационный центр «Углич» Угличского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1.Настоящее Положение (далее Положение) разработано для муниципального учреждения «Туристский Информационный центр «Углич» Угличского муниципального района (далее МУ «ТИЦ «Углич» УМР)согласно ГОСТу Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014), которое устанавливает порядок посещения, получения услуги и нормы поведения в МУ «ТИЦ «Углич» УМР.

1.2. МУ «ТИЦ «Углич» УМР создано с целью продвижения туристского продукта города Углича на международном и внутренних туристских рынках для увеличения туристского потока и продолжительности пребывания туристов в пределах Угличского муниципального района и Ярославской области в целом, а также для информационно-консультационного обслуживания лиц в сфере туризма по обращениям физических и юридических лиц.

**2. Посетители имеют право:**

**2.1.** Бесплатно **получать необходимую консультационную информацию о туристских объектах, услугах предоставляемых туристскими организациями города и о событийных мероприятиях Угличского муниципального района**

* **в открытом офисе по адресу ул.Ростовская, д.6**

 **с 1сентября по 30 апреля с 9:00 до 18:00 (выходной: воскресенье);**

**с 1 мая по 31 августа без выходных с 9:00 до 18:00.**

* **по телефону +7 (48532) 2-30-72 в часы работы открытого офиса;**
* **по электронной почте info@visituglich.com в течение 24 часов от запроса;**
* **по номеру круголосуточной инфолинии** +7 (915)966-39-99 **.**

2.2. МУ «ТИЦ «Углич» УМР **имеет возможность обслуживать иностранных посетителей, необходимая информация предоставляется на английском, немецком, французском языках.**

**2.3. Воспользоваться услугами предоставляемыми** МУ «ТИЦ «Углич» УМР *как на платной, так и на бесплатной основе;*

2.4. Получать бесплатный раздаточный информационный материал, а также приобретать печатную и сувенирную продукцию, имеющуюся в продаже МУ «ТИЦ «Углич» УМР.

2.5. Принимать участие в мероприятиях, организованных МУ «ТИЦ «Углич» УМР, *как на бесплатной основе, так и с оплатой организационного взноса.*

2.6. Получать актуальную информацию об объектах туристской сферы и туристических предложениях на официальном сайте о туризме visituglich.com.

2.7. Оценивать работу экскурсоводов, объектов размещения, объектов питания, сотрудников МУ «ТИЦ «Углич» УМР, других субъектов, предоставляющих туристские услуги в Угличском муниципальном районе.

2.8. Использовать информационные терминалы МУ «ТИЦ «Углич» УМР со свободным доступом в интернет.

2.9. Оставить свои отзывы в "Гостевой книге".

2.10. Посетители имеют право обжаловать действия или бездействие МУ «ТИЦ «Углич» УМР в целом, или отдельного сотрудника организации. В случае возникновения данной ситуации посетитель может обратиться:

**-** к директоруМУ «ТИЦ «Углич» УМР по телефону 8(48532)5-63-73 или оставить свою претензию в книге жалоб и предложений организации.

- к учредителю муниципального учреждения « Туристский Информационный центр « Углич» УМР - Управление культуры Администрации Угличского муниципального района, начальник Управления – 8(48532)5-46-34.

- иные организации надзорного характера.

**3. Посетители обязаны:**

3.1. Соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения.

3.2. Вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, сотрудникам МУ «ТИЦ «Углич» УМР.

3.3. Не допускать действий, создающих опасность для окружающих и действий, которые могут привести к созданию экстремальной ситуации.

3.4. Бережно относиться к имуществу МУ «ТИЦ «Углич» УМР, соблюдать чистоту и порядок в офисе.

3.5. Сообщать незамедлительно сотрудникам МУ «ТИЦ Углич» УМР о случаях возникновения задымления или пожара, обнаружения подозрительных предметов, вещей и в случаях других чрезвычайных ситуаций.

**4. Заключительные положения.**

4.1. В МУ «Туристский Информационный центр «Углич» УМР ведется учет посетителей и поступивших запросов от них.

###  4.2. В случаях не предусмотренных настоящим положением следует руководствоваться законодательством Российской Федерации.

 4.3. За совмещение противоправных действий, виновные в них лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.