

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг города Ливны»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг года Ливны» (далее - Регламент) является регулирование отношений между заявителями и муниципальными физкультурно-оздоровительными учреждениями связанными с оказанием физкультурно-оздоровительных услуг, которые включают в себя:

- предоставление тренажерного, спортивного залов, зала единоборств, настольного тенниса, теннисного корта, футбольного поля, бассейна для проведения занятий по общей физической подготовке в спортивно-оздоровительных группах;
- предоставление бассейна для проведения занятий по аквафитнесу с привлечением специалистов;
- предоставление населению тренажерного зала, зала единоборств, бильярда, бассейна для проведения занятий по общей физической подготовке и организации досуга граждан.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями Услуги (далее - Заявители) являются:
юридические лица;
физические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о муниципальной услуге.

Регламент размещается на официальном сайте администрации города Ливны: www.adminliv.ru и на официальном сайте учреждения оказывающего эту услугу.

Место нахождения и почтовый адрес МАУ "ФОК" (далее - учреждение), 303850 Орловская область, город Ливны, ул.Капитана Филиппова д.58-а.

тел (848677) 2-33-12; 2-12-02; 7-40-11.

e-mail: maufok@yandex.ru

График работы Учреждения:

Понедельник - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Вторник - - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Среда - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Четверг - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Пятница - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Суббота 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Воскресенье - 08.00-22.00 (перерыв 13.00-14.00)

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в учреждение или в отдел физической культуры и спорта администрации города Ливны в порядке, установленном законодательством РФ.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование;

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица учреждения лично или по телефону и на информационном стенде.

Должностные лица учреждения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты учреждения;
- о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты отдела физической культуры и спорта администрации города Ливны;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным разделом 1 регламента;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации города Ливны в сети Интернет или учреждения, предоставляющего услугу.

Публичное устное информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации, (далее СМИ).

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут;
- при личном обращении заявителей должностное лицо учреждения должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо учреждения, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

- после оказания консультативной услуги должностное лицо учреждения должно внести соответствующую запись в журнале регистрации обращений заявителей;
- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица учреждения исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1 Наименование Услуги.

«Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг города Ливны». Муниципальная услуга включает в себя следующие виды услуг:

- предоставление тренажерного, спортивного залов, зала единоборств, настольного тенниса, теннисного корта, футбольного поля, бассейна для проведения занятий по общей физической подготовке в спортивно-оздоровительных группах;
- предоставление бассейна для проведения занятий по аквафитнесу с

привлечением специалистов;

– предоставление населению тренажерного зала, зала единоборств, бильярда, бассейна для проведения занятий по общей физической подготовке и организации досуга граждан.

2.2 Наименование учреждения предоставляющего Услугу.

Муниципальное автономное учреждение города Ливны «Физкультурно-оздоровительный комплекс».

2.3. Результат предоставления Услуги.

2.3.1. Обеспечение права каждого на свободный доступ к физической культуре и спорту как к необходимым условиям развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей личности, права на занятие физической культурой и спортом всех категорий граждан и групп населения.

2.3.2. Популяризация здорового образа жизни, приобщение населения к занятиям спортом.

2.4. Срок предоставления Услуги.

Сроки предоставления Услуги устанавливаются по согласованию с заявителем и зависят от конкретного вида услуг, выбранного заявителем.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Законом Российской Федерации от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральным законом «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» № 329-ФЗ от 04.12.2007.
- Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003г. №313);
- Постановлением администрации г. Ливны Орловской области № 64 от 11.03.2010г. "Об установлении цен на услуги, оказываемые МАУ «ФОК»";
- Уставом муниципального автономного учреждения «Физкультурно-оздоровительный комплекс»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и города Ливны Орловской области.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги:

2.6.1. Для физических лиц:

- медицинская справка детям в возрасте до 14 лет для посещения бассейна.
- квитанция об оплате Услуги.

Для физических лиц обращение производится в устной форме с предъявлением документов указанных выше.

2.6.2. Для юридических лиц:

- официальный документ (письмо) - запрос на Услугу;
- квитанция либо копия платежного поручения об оплате Услуги.

Должностные лица учреждения не вправе требовать представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги или настоящим регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги в распоряжении иных органов отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги:

Основания для отказа в приеме документов для предоставления услуги отсутствуют.

2.9. Перечень оснований для отказа или приостановления предоставления Услуги:

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги могут быть:

- отсутствие медицинской справки для детей в возрасте до 14 лет для посещения бассейна;
- отсутствие квитанции об оплате услуг, если услуги являются платными;
- отсутствие привлекаемых по договору специалистов (инструктора по плаванию, по аэробике и т. п.) или спортивного оборудования необходимого для предоставления запрашиваемой услуги.

2.9.2. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- нарушение инструкции по технике безопасности, если эти нарушения могут повлечь причинение вреда жизни и здоровью посетителей учреждения;
- нарушение правил поведения во время проведения занятий.
- обращение за услугой в нерабочее время Учреждения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предоставляются.

2.11. Размер платы взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги.

Все виды услуг предоставляемых учреждением являются платными. Тарифы на оказание услуг утверждаются постановлением администрации города Ливны. Услуга является бесплатной для категории заявителей, которые устанавливаются учреждением.

2.12. Сроки ожидания при подаче запроса и регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг составляет 10 минут.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении Услуги производится в день поступления запроса в течение 15 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

В помещениях МАУ "ФОК" соблюдаются "Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту" (утв. Главным государственным санитарным врачом СССР 30.12.1976 N 1567-76).

Места предоставления Услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Учреждение, оказывающее Услугу, обеспечивает во время проведения физкультурно-оздоровительных занятий дежурство медперсонала.

Для ожидания получения Услуги заинтересованным лицам отводятся места, оборудованные стульями, скамейками. Учреждение оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей.

В учреждении должны быть отведены и оборудованы места для переодевания.

В учреждении двери основных выходов не запираются на замки и трудно открывающиеся запоры.

В учреждении и на прилегающей к нему территории не продаются алкогольные напитки.

На территории учреждения отсутствуют ограждения, препятствующие эвакуации посетителей в случае пожара или иных стихийных бедствий.

Визуальная информация, связанная с осуществлением Услуги размещается на информационных стендах в удобном и доступном месте. Требования к информационным стендам: наглядность, компактность, содержательность.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- Регламент оказания Услуги;
- режим работы учреждения;
- тарифы на оказание Услуги.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления Услуги.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения муниципальной услуги через Интернет-сайт.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков ее предоставления;
- степень удовлетворенности заявителей качеством предоставляемой услуги.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

Услуга включает в себя следующие процедуры:

- 3.1. Прием и регистрация обращения физического лица в устной форме или официального письма (документа) о предоставлении Услуги для юридического лица;
- 3.2. Устная консультация о порядке предоставления услуги и принятие решения об оказании Услуги либо об отказе в оказании Услуги;
- 3.3 Заключение договора оказания Услуги для юридического лица;
- 3.3 Уведомление заявителя о предоставлении услуги и разъяснение техники безопасности, правил посещения учреждения, и правил поведения посетителей, а также иных норм и требований, утвержденных локальными актами учреждения и предъявляемых к посетителям и непосредственно предоставление Услуги согласно расписанию путем посещения занятий заявителями.

3.1. Прием и регистрация обращения физического лица в устной форме или официального письма (документа) о предоставлении Услуги для юридического лица.

Административное действие осуществляется постоянно и включает в себя прием заявлений и обращений о предоставлении услуги от физических лиц в устной форме с документами, необходимыми для предоставления услуги, указанные в п. 2.6.1. обработку информации, или регистрацию официального письма (документа) от юридического лица.

Заявление может быть принято от заявителей, являющихся юридическими лицами, следующими способами:

- по почте;
- посредством курьерской доставки;
- по электронной почте, с последующим предоставлением оригинала.

Заявление от физических лиц принимается в устной форме с предъявлением документов, необходимых для предоставления услуги, указанных в п. 2.6.1. настоящего регламента.

В случае, если представленные документы не соответствуют требованиям Регламента, то в течение двух рабочих дней исполнитель, к которому

поступила информация, готовит проект письма адресату об отказе, с указанием причин отказа и передает его для подписания директору учреждения. Директор Учреждения подписывает письмо в течение рабочего дня, далее в этот же день специалист направляет письмо Заявителю.

Полученные документы регистрируется лицом, ответственным за прием (регистрацию) документов в Учреждении в день поступления и не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации.

3.2. Принятие решения об оказании Услуги либо об отказе в оказании Услуги.

Основанием для принятия решения об оказании Услуги является соответствие заявителя требованиям пункта 1.2. настоящего Регламента и предоставление Заявителем документов в соответствии с пунктом 2.6. Регламента.

Основанием для принятия решения о приостановлении оказания Услуги является:

- непредставление заявителем документов, которые необходимо приложить к заявлению об оказании Услуги;
- отсутствие в представленных заявителем документах необходимых сведений.

При установлении факта отсутствия необходимых документов, или отсутствием необходимых сведений в представленных заявителем документах, специалист Учреждения сообщает Заявителю в день подачи им заявления о выявленных фактах несоответствия установленным требованиям настоящего Регламента и предлагает в течение 7 дней принять меры по их устранению.

Устная консультация о порядке предоставления услуги дается непосредственно в момент обращения заявителя. Основания для принятия решения об отказе в оказании Услуги указаны в п. 2.9. Регламента.

3.3. Заключение договора оказания Услуги для юридического лица.

При рассмотрении официального обращения юридического лица должностное лицо учреждения рассматривает документы и запрашивает у юридического лица иные документы необходимые для заключения договора об оказании услуги. Проект договора, подписанный руководителем (директором) учреждения, направляется заявителем для подписания в течение 3 рабочих дней с момента регистрации заявления. После подписания договора заявителем предоставление услуги предоставляется в сроки указанные в договоре.

3.4. Уведомление заявителя о предоставлении услуги и разъяснение техники безопасности, правил посещения учреждения, и правил поведения посетителей, а также иных норм и требований, утвержденных локальными актами учреждения и предъявляемых к посетителям и непосредственно предоставление Услуги согласно расписанию путем посещения занятий заявителями.

В случае принятия решения о предоставлении услуги заявитель уведомляется при устном обращении в течение 30 минут путем устного

сообщения о намерении предоставлять услугу. Одновременно заявителю разъясняется расписание занятий или график посещений, а также разъясняются правила техники безопасности, правила посещения учреждения, и правила поведения посетителей, а также иные нормы и требований, утвержденные локальными актами учреждения и предъявляемых к посетителям.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль соблюдения требований настоящего регламента осуществляется руководителем (директором) Учреждения в форме:

- оперативного контроля (по конкретному обращению Заявителя либо другого заинтересованного лица);
- в форме плановых проверок, утверждаемых своим приказом.

4.2. Внешний контроль осуществляется Учредителем, органами надзора (по направлениям) и другими государственными контролирующими органами (далее проверяющие организации) Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация, это может быть:

- анализ обращений и жалоб заявителей;
- проведение контрольных мероприятий.

4.3. Периодический контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником отдела физической культуры и спорта администрации города или уполномоченным им специалистом.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются. По результатам выявленных нарушений специалистам, ответственным за предоставление Услуги могут быть вынесены дисциплинарные взыскания (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Специалисты, ответственные за предоставление Услуги несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

Специалисты, ответственные за предоставление Услуги, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и ствий (бездействия) Учреждения, должностных лиц, муниципальных служащих Учреждения.

5.1. Действия (бездействия) и решения лиц Учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Услуги, могут быть обжалованы пересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Контроль деятельности работников учреждения осуществляет руководитель (директор) Учреждения.

Заявители также могут обжаловать действия (бездействия):

- специалистов, обслуживающего персонала заместителю директора, директору;
- директора Учреждения – начальнику отдела физической культуры и спорта или главе города Ливны.

Заявители могут обжаловать действия или бездействия должностных лиц учреждения в судебном порядке.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении заявителей в письменной форме рассмотрение обращений заявителей и организаций осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области.

Обращения иных заинтересованных лиц рассматриваются в течение 28 дней со дня их поступления в учреждение.

5.4. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления услуги.

5.5. Ответственные лица учреждения проводят личный прием заявителей по жалобам в соответствии с графиком работы учреждения указанным в пункте 1.3. настоящего Регламента. 5.6. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 28 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам исполнительной власти области, и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 28 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.7. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы ответственным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю.

5.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить

обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.13. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.15. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействия лиц Учреждения, в судебном порядке.

5.16. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, содержащихся в пункте 1.3. настоящего Регламента;
- на Интернет - сайт и по электронной почте учреждения МАУ «ФОК», предоставляющего Услугу либо на официальный сайт администрации города Ливны в сети Интернет www.adminliv.ru.

5.17. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.