Иркутская область

Усть-Кутское муниципальное образование

Администрация

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| от 05.03.2019 г. | № 96-п |
|  |  |
| г. Усть-Кут |
|  |
|  |
| **Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых учреждениями Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Усть-Кутского муниципального образования** |  |

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления администрации Усть-Кутского муниципального образования от 28.09.2018 г. № 370-п «Об утверждении Положения и порядке разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), руководствуясь ст. 48 Устава Усть-Кутского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить:
	1. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление жителям района возможности для занятия физической культурой, массовым спортом, а также организации отдыха и оздоровления» (приложение № 1).
	2. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений» (приложение № 2).
2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([www.admin-ukmo.ru](http://www.admin-ukmo.ru)).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Усть-Кутского муниципального образования Н.В. Носкову.

**Мэр Усть-Кутского**

**муниципального образования Т.А. Климина**

Приложение № 1 к

Постановлению Администрации

Усть – Кутского муниципального

образования

 от 05.03.2019 года № 96-п

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стандарт качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) | Нормативное значение показателя качества (%) | Максимально допустимое отклонение от нормы (%) |
| 1. Наименование муниципальной услуги: Предоставление жителям района возможности для занятия физической культурой, массовым спортом, а также организации отдыха и оздоровления.Наименование органа Администрации УКМО и/или учреждения УКМО, оказывающего муниципальную услугу: Муниципальное казенное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр» |
| 1.1. Категория потребителей муниципальной услуги (работы): дети в возрасте от 6 до 18 лет, а также взрослые, проживающие на территории Усть-Кутского муниципального образования, не имеющие медицинских противопоказаний и ограничений для занятий физической культурой и спортом, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.От имени несовершеннолетних детей, заявление о предоставлении муниципальной услуги могут подать родители (законные представители). | 100% | 0% |
| 1.2. Порядок получения муниципальной услуги (выполнения работы):Блок-схема общей структуры последовательности административных действий по предоставлению муниципальной услуги:1) Обращение за предоставлением Услуги;2) Оформление необходимых документов для предоставления Услуги;3) Разработка плана и определение графика предоставления Услуги4) Непосредственное предоставление Услуги. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:- предметом обращения является информация, которая не относится к муниципальной услуге; - от заявителя муниципальной услуги поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения; - если обращение содержит вопрос, ответ на который может затронуть права, свободы и законные интересы других лиц (в том числе их персональные данные);- в обращении содержится информация, на которую ответ уже направлялся заявителю;- ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну; - запрашиваемый вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги;- текст электронного обращения не поддается прочтению. При устном обращении основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является – нецензурное или оскорбительное обращение с должностным лицом, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. | 100% | 0% |
| 1.3. Перечень документов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность поставщика муниципальной услуги (работы):- Конституция Российской Федерации, принятая в 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ); - Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН в 20.11.1989 г.- Федеральным Законом от 4 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»; -Закон Иркутской области от 17 декабря 2008 г. № 108-оз «О физической культуре и спорте в Иркутской области»;- Приказ Госкомспорта от 30.11.1995 года №325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»; - Федеральный закон от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;- Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;- Устав Усть-Кутского муниципального образования;- Устав Муниципального казенного учреждения «Спортивно-оздоровительный центр».  | 100% | 0% |
| 1.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы):Здания, в которых расположены учреждения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.Учреждение, предоставляющее Услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей услуги и предоставление им Услуги.По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью. Здания учреждений, оказывающих Услугу должны иметь следующие помещения:1) спортивные залы;2) гардеробную;3) помещения для переодевания;4) санитарно-технические помещения (туалеты, душевые, технические помещения).Основные помещения учреждений должны иметь естественное освещение.Учитывая специфику данной Услуги при ее предоставлении должно быть обеспечено оказание, в случае необходимости, заявителю услуги первой медицинской помощи.Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее – инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию уполномоченного органа и к предоставляемой в нем муниципальной услуге;В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме. | 100% | 5% |
| 1.5. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу(выполняющего работу):- учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов, участвующих в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги;- каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.  | 100% | 5% |
|  1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги(выполнения работы):а) Непосредственное предоставление Услуги заключается в работе спортивных секций, физкультурно-оздоровительных клубов и проведении физкультурно-оздоровительных и спортивных соревнований. Предоставление жителям района, возможности для занятия физической культурой, массовым спортом, а также организации отдыха и оздоровления:- укрепление физического здоровья жителей района;- проведение спортивных и оздоровительных мероприятий;- проведение соревнований городского, районного, областного масштаба;- распространение в районе новых видов спорта;- обеспечение досуга жителей района; б) Технология должна отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).в) Муниципальная услуга предоставляется в течение всего года. | 100% | 0% |
| 1.7. Сроки подачи и регистрации претензий потребителя, а также срок и порядок их рассмотрения:Поступившая в уполномоченный орган жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение трех рабочих дней со дня его регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа уполномоченного органа, их должностных лиц в приеме документов у заинтересованного лица либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами уполномоченного органа опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления;б) отказывает в удовлетворении жалобы.В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заинтересованному лицу в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. | 100% | 0% |
| 1.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы):- На стендах, расположенных в помещениях, занимаемых органом; - На официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <http://www.admin-ukmo.ru/;Электронная> почта: Soch\_09@mail.ru (МКУ «СОЦ»)- Посредством публикации в средствах массовой информации. На стендах, расположенных в помещения, занимаемых органом, размещается следующая информация:1) наименование и адрес учреждения, в т.ч. адрес интернет-сайта, номеров телефонов, электронной почты, график работы учреждения; 2) процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде;3) блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур; 4) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги; 5) административный регламент предоставления муниципальной услуги; 6) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги; 7) необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги. |  |  |

Начальник Управления культуры,

спорта и молодежной политики

Администрации Усть-Кутского

муниципального образования Н.В. Носкова

Приложение № 2 к

Постановлению Администрации

Усть–Кутского муниципального

образования

 от 05.03.2019 года № 96-п

Форма стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)

|  |
| --- |
| 1. Наименование муниципальной услуги: Предоставление в пользование населению спортивных сооружений.Наименование органа Администрации УКМО и/или учреждения УКМО, оказывающего муниципальную услугу: Муниципальное казенное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр» |
| 1.1. Категория потребителей муниципальной услуги (работы): физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся за информацией. От имени физических лиц заявление о предоставлении муниципальной услуги могут подать родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, желающих заниматься физической культурой и спортом. | 100% | 0% |
| 1.2. Порядок получения муниципальной услуги (выполнения работы):Блок-схема общей структуры последовательности административных действий по предоставлению муниципальной услуги1) Обращение за предоставлением Услуги;2) Оформление необходимых документов для предоставления Услуги;3) Разработка плана и определение графика предоставления Услуги4) Непосредственное предоставление Услуги. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:- предметом обращения является информация, которая не относится к муниципальной услуге; - от заявителя муниципальной услуги поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения; - если обращение содержит вопрос, ответ на который может затронуть права, свободы и законные интересы других лиц (в том числе их персональные данные);- в обращении содержится информация, на которую ответ уже направлялся заявителю;- ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну; - запрашиваемый вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги;- текст электронного обращения не поддается прочтению. При устном обращении основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является – нецензурное или оскорбительное обращение с должностным лицом, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. | 100% | 0% |
| 1.3. Перечень документов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность поставщика муниципальной услуги (работы):- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;- Федеральным Законом от 4 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»; -Закон Иркутской области «О физической культуре и спорте в Иркутской области» Постановление от 17 декабря 2008 № 108-ОЗ- Приказ госкомитета РФ по физической культуре и спорту от 30.11.1995 года №325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»;- Федеральный закон от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;- Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;- Устав Усть-Кутского муниципального образования; - Устав Муниципального казенного учреждения «Спортивно-оздоровительный центр» | 100% | 0% |
| 1.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги(выполнения работы):Здания, в которых расположены учреждения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда. Учреждение, предоставляющее Услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей услуги.По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью. Здания учреждений, оказывающих Услугу должны иметь следующие помещения:1) спортивные залы;2) гардеробную;3) помещения для переодевания;4) санитарно-технические помещения (туалеты, душевые, технические помещения).Здания учреждений должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.Основные помещения учреждений должны иметь естественное освещение.Учитывая специфику данной Услуги при ее предоставлении должно быть обеспечено оказание, в случае необходимости, получателю Услуги первой медицинской помощи.Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее – инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию уполномоченного органа и к предоставляемой в нем муниципальной услуге;В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме. | 100% | 5% |
| 1.5. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу(выполняющего работу):- учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов, участвующих в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги;- каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.  | 100% | 5% |
|  1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги(выполнения работы):а) Получения Услуги включает в себя предварительные процедуры и непосредственное предоставление Услуги.Предварительные процедуры включают:- приобретение билета;- приобретение абонемента;Непосредственное предоставление Услуги заключается в следующем:-Предоставление плавательного бассейна;-Предоставление спортивного зала;-Предоставление тренажерного зала;-Предоставление сауны.Сауна оснащена комнатой отдыха, парилкой, душ, с правом посещения бассейна.б) Технология оказания муниципальной услуги должна отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).в) Муниципальная услуга предоставляется в течение всего года. | 100% | 0% |
| 1.7. Сроки подачи и регистрации претензий потребителя, а также срок и порядок их рассмотрения:Поступившая в уполномоченный орган жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение трех рабочих дней со дня его регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа уполномоченного органа, их должностных лиц в приеме документов у заинтересованного лица либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами уполномоченного органа опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления;б) отказывает в удовлетворении жалобы.В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заинтересованному лицу в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. | 100% | 0% |
| 1.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы):Информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.Информационные стенды в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, оборудуются в доступном для заявителя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:- наименование и адрес учреждения, в т.ч. адрес интернет-сайта, номеров телефонов, электронной почты, график работы учреждения;- процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде;- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;− перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;− административный регламент предоставления муниципальной услуги;- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;− необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и с пометкой «Важно». Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать стенды карманами формата А 4, в которых размещать информационные листки.Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены. |  |  |

Начальник Управления культуры,

спорта и молодежной политики

Администрации Усть-Кутского

муниципального образования Н.В. Носкова