



1/37

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11 марта 2012 года

№ 122

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги  
«Обеспечение доступа к открытым спортивным  
объектам для свободного пользования»**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», на основании статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

**постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» (далее – Стандарт качества).
2. Руководителю Муниципального учреждения культуры ЗАТО г. Заозерска Мурманской области «Городской дом культуры» И.В. Кузнецовой обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
5. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации  
ЗАТО города Заозерска

В.Ф. Ротарь

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации ЗАТО  
города Заозерска  
от 11.03.2012 № 122

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**муниципальной услуги «Обеспечение доступа к открытым**  
**спортивным объектам для свободного пользования»**

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования».

**1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги: «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» (далее – муниципальная услуга).

**2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги**

2.1. Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное учреждение культуры ЗАТО г.Заозерска Мурманской области «Городской дом культуры» (ГДК). Адрес: 184310 г. Заозерск Мурманской области, пер. Школьный, д.6.

Контактные телефоны:

Тел./факс 8(81556) 339-09 (директор)

8(81556) 339-08 (бухгалтерия)

8(81556) 337-28 (специалисты)

Адрес электронной почты: [zaozerskgdk@rambler.ru](mailto:zaozerskgdk@rambler.ru)

**3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Результат оказания муниципальной услуги – полнота предоставления услуги, свободное пользование спортивным объектом (хоккейным кортом) гражданами для их отдыха и развлечения. Качественное оказание муниципальной услуги должно обеспечивать условия для реализации досуговых предпочтений населения, физкультурно-оздоровительных задач в целях пропаганды здорового образа жизни горожан, профилактики правонарушений среди детей и молодежи.

**4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007 № 329 –ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 131-ФЗ от 06.10.2003 г.;
- Закон Мурманской области «О физической культуре и спорте в Мурманской области» от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО;

- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 № 828 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска»;
- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг»;
- Устав ГДК;
- Локальные нормативные акты учреждения;
- Иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

### **5. Условия предоставления муниципальной услуги**

5.1. Хоккейный корт находится в оперативном управлении ГДК и является общедоступным спортивным объектом для населения ЗАТО города Заозерска Мурманской области.

5.2. Категории и группы получателей муниципальной услуги.

Получателями являются все жители и гости города вне зависимости от возраста, пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

5.3. Муниципальная услуга оказывается населению на безвозмездной основе.

5.4. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги:

– для учащихся спортивных школ, спортивных команд – письменное обращение в адрес ГДК;

– для остальных потребителей – предоставление документов не требуется.

5.5. Для получения доступа к муниципальной услуге несовершеннолетним в возрасте до 6 лет требуется сопровождение взрослого.

5.6. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

– нахождение обратившегося лица в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

### **6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга оказываются населению на безвозмездной основе.

### **7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга оказывается потребителю согласно расписанию, утверждаемому приказом директора ГДК. Время работы спортивного объекта (хоккейный корт) ежедневно с 12.00 до 22.00; понедельник – выходной день.

### **8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги**

8.1. Спортивный объект (хоккейный корт) должен быть оснащен специальным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, и обеспечивающим надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

8.2. Специальное оборудование следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, дающее при его использовании сомнительные результаты, заменяется или ремонтируется.

Перечень специального оборудования состоит из следующих позиций:

- Хоккейная коробка 60×30 м;
- Хоккейные ворота;
- Волейбольные стойки;
- Сетка для волейбола;
- Баскетбольные стойки передвижные;
- Баскетбольные кольца;
- Скамья СК-1 на 3 посадочных места;
- Скамейка запасных на 12 посадочных мест;
- Сборно-разборные трибуны для зрителей;
- Агрегат разметочный для дорог и спортплощадок.

8.3. Наличие информации о ГДК, порядок и правила предоставления услуг населению.

8.3.1. Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей ее потребление.

8.3.2. До граждан должна быть доведена информация о наименовании и местонахождении ГДК, в ведении которого находится спортивный объект (хоккейный корт), любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

8.3.3. В состав информации должны быть включены:

- а) перечень основных услуг, предоставляемых ГДК;
- б) перечень требований настоящего стандарта, которым должна соответствовать услуга;
- в) взаимосвязь между качеством услуги и условиями ее предоставления;
- г) возможность влияния потребителя на качество услуги;
- д) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- е) правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

## **9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги**

ГДК должен располагать необходимым числом специалистов (инструкторов) в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуг.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

## **10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги**

10.1. ГДК, оказывающий муниципальную услугу, разрабатывает, утверждает правила поведения во время посещения спортивного объекта. Правила должны быть вывешены в зоне видимости и доступны для ознакомления посетителей хоккейного корта.

10.2. На все специальное оборудование спортивного объекта должны быть соответствующие документы (технический паспорт, сертификаты соответствия и др.), которые

должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном и технически исправном состоянии.

10.3. При эксплуатации спортивного объекта в зимнее время в качестве наливного катка следует учитывать следующее:

- наливной каток должен иметь толщину льда не менее 5 сантиметров;
- каток должен иметь гладкую поверхность льда без трещин и выбоин;
- возникающие во время катания повреждения поверхности льда, препятствующие оказанию услуги, должны быть устранены в кратчайшие сроки;
- искусственное освещение катка, на котором проводятся занятия, должно равномерно освещать всю ледяную поверхность;
- при организации катаний на ледовом катке, посетителям должны быть предоставлены услуги раздевальной и биотуалета.

## **11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей**

Муниципальная услуга оказывается всем жителям и гостям ЗАТО города Заозерска вне зависимости от возраста, пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

Муниципальная услуга оказывается потребителю согласно расписанию. Время работы хоккейного корта ежедневно с 12.00 до 22.00; понедельник – выходной день.

## **12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги**

12.1. Получатели муниципальной услуги могут обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители). Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику ГДК, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение стандарта качества руководителю ГДК (в его отсутствие заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта качества в Администрацию ЗАТО города Заозерска;
- обращение в суд.

12.2. Указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику ГДК, оказывающего муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

12.3. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю ГДК.

12.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Сотрудники ГДК не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю ГДК должно быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта качества.

12.3.2. Руководитель ГДК при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– принять меры по устранению факта нарушения требований стандарта качества и удовлетворения требований заявителя;

– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Руководитель может отказать заявителю в удовлетворении его требований

– в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта качества,

– при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной,

– в случае несоответствия срокам, указанным в п. 12.3.1. настоящего стандарта качества.

12.3.3. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта качества, руководитель ГДК приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта качества.

12.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

12.5. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

13.1. Качественное оказание муниципальной услуги должно обеспечивать условия для реализации досуговых предпочтений населения, физкультурно-оздоровительных задач в целях пропаганды здорового образа жизни горожан, профилактики правонарушений среди детей и молодежи.

Показателем доступности оказания муниципальной услуги является:

– полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

– открытый доступ заявителей к информации о порядке предоставления услуги;

– оказание услуги в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящим стандартом качества.

Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

– квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;

– отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;

– удовлетворенность пользователей данной муниципальной услуги качеством оказания муниципальной услуги не менее 80%.