

**Регламент  
обеспечение доступа к объекту спорта, находящегося  
в оперативном управлении государственного бюджетного учреждения  
Ростовской области «Спортивно-оздоровительный комплекс «Лидер»**

**1. Общие требования**

1.1. Настоящий регламент предоставления «Обеспечение доступа к объектам спорта» (далее по тексту – Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления потребителям работы «Обеспечение доступа к объектам спорта» (далее по тексту – работа), выполняемой в рамках государственного задания, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении работы, определения сроков и последовательности осуществления предоставления работы.

1.2. Предметом регулирования настоящего Регламента являются общественные отношения, возникающие между заявителем и исполнителем по предоставлению работы «Обеспечение доступа к объектам спорта».

1.3. Регламент регулирует доступность и качество предоставления работы населению и определяет стандарт предоставления работы порядок, сроки и последовательность действий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**2. Круг потребителей (заявителей)**

2.1 Потребителями работ являются:

2.1.1. юридические лица – государственные учреждения спортивной направленности, учреждения иной формы собственности.

2.1.2. физические лица.

Лица, перечисленные в пп. 2.1. и 2.2. настоящего пункта, далее именуются Заявителями.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении работы**

3.1. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления работы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления работы, сведений о ходе предоставления работы.

Основными требованиями при информировании являются: актуальность; компетентность; своевременность; четкость в изложении материала; полнота консультирования; наглядность форм подачи материала; удобство и доступность.

3.2. Информирование организуется путем: индивидуального информирования; публичного информирования.

3.3. Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами организации, предоставляющей работу (далее - должностное лицо) при обращении заявителя лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам в рамках предоставления работы.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время для консультации по телефону – в пределах 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.4. Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении заявителя в организацию предоставляющую работу далее – (организация) путем: личного вручения; направления почтой, в том числе электронной.

Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается руководителем организации или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией либо способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в на стендах и официальном сайте.

3.6. На информационных стендах организации размещается следующая информация: адрес организации; режим работы организации; номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта организации; извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению работы.

3.7. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись руководителя организации. Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются в фойе организации. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4 для размещения информационных листов.

#### 4. Результат предоставления работы

4.1. Результатом предоставления работы является:

- обеспечение доступа заявителям к спортивным объектам;

Конечным результатом предоставления работы является обеспечение права на свободный доступ на объекты физической культуры и спорта, как к необходимым условиям развития физических и нравственных способностей личности, реализации права на занятия физической культурой и спортом для всех категорий граждан и различных социально-возрастных групп населения.

4.2. Срок предоставления работы в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении работы, срок приостановления предоставления работы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными правовыми актами, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления работы:

- предоставление работы оказывается постоянно в течение года, в зависимости от графика и плана работы. В процессе работы расписание может корректироваться по мере необходимости.

4.3. Предоставление работ предоставляется бесплатно.

4.4. Показателями, характеризующими объем работы, являются:

- количество дней.

4.5. Показателями, характеризующими качества работы, являются:

- количество обоснованных жалоб потребителей работы на качество выполняемой работы.

5. Требования к помещениям, в которых предоставляются работа.

5.1. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение специалистов и получателей работ, а также предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

В учреждении должны быть оборудованы информационные стенды. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Информационные стенды оборудуются в доступном для заявителя месте. Под место ожидания граждан отводится просторное помещение.

6. В целях предоставления работы, учреждение осуществляет:

- эксплуатацию и содержание движимого и недвижимого имущества, используемого для выполнения работы;

- содержание и ремонта предоставленных зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;
- обеспечение доступа к санитарным узлам и душевым;
- предоставление помещения для переодевания и для выполнения работы, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- уборку зданий, уборку земельных участков, закрепленных за учреждением;
- содержание инженерных сетей;
- обеспечение безопасности;
- обеспечение процесса выполнения работы обслуживающим и техническим персоналом.

Работа выполняется в течение календарного года при этом в соответствии с расписанием обеспечения доступа к объектам спорта, графиком и режимом работы каждого спортивного объекта, входящего в состав учреждения. Расписание обеспечения доступа к объектам спорт, график и режимом работы утверждаются учреждением самостоятельно. Расписание обеспечения доступа к объектам спорта формируются ежегодно.