

Форма стандарта государственной услуги Тверской области

Стандарт государственной услуги Тверской области «Физкультурно-оздоровительная услуга»

1. Общее описание государственной услуги Тверской области:

1.1. Цель оказания государственной услуги Тверской области:

Создание условий для реализации физкультурно-спортивных задач, развитие общественно-государственной системы физической культуры и спорта. Предоставление спортивных сооружений для проведения учебно-тренировочных занятий и учреждениям спортивно-массовых мероприятий.

1.2. Основные действия по оказанию государственной услуги Тверской области:

Подготовка спортивных площадок для проведения соревнований, учебно-тренировочных занятий учащихся спортивных школ и предоставления услуги другим потребителям.

1.3. Учреждения, оказывающие государственную услугу Тверской области:

Государственные учреждения, осуществляющие деятельность по предоставлению спортивных сооружений для занятий физической культурой и спортом (областной спорткомплекс, физкультурно-оздоровительные комплексы).

1.4. Потенциальные потребители государственной услуги Тверской области:

- учащиеся спортивных школ;
- граждане РФ, иностранные граждане.

1.5. Правовые основы оказания государственной услуги Тверской области:

- Конституция РФ;
- Трудовой кодекс РФ от 23.07.2008 № 160-ФЗ;
- Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007 №329 –ФЗ;
- Закон Тверской области « О физической культуре и спорте в Тверской области» от 06.06.2002 № 40-ЗО;
- санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей;
- устав учреждения;
- локальные акты учреждения.

1.6. Документы, необходимые для получения государственной услуги Тверской области:

- для учащихся спортивных школ - письменное обращение - администрации спортивной школы согласованное с областным исполнительным органом государственной власти Тверской области в сфере физической культуры и спорта;
- для остальных потребителей – предоставление документов не требуется.

1.7. Основания для отказа в оказании государственной услуги Тверской области:

- грубое нарушение правил посещения спортсооружения, повлекшее за собой существенную порчу имущества или причинение вреда здоровью посетителей (или работников спортсооружения);
- неоднократные нарушения правил посещения спортсооружения.

2. Способы получения потребителями информации о государственной услуге Тверской области:

| Способ | Характеристика |
|-------------------------------------|--|
| Телефонная консультация | <p>В случае обращения потребителя по телефону во время работы учреждения, оказывающего государственную услугу, работники учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге.</p> <p>Время предоставления информации с 9-00 до 17-00 в рабочие дни.</p> <p>Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут.</p> <p>В случае отсутствия компетентного сотрудника в момент обращения, автору вопроса предлагается оставить свои координаты, для последующего сообщения интересующей информации.</p> |
| Информация у входа в здание | <p>У входа размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании учреждения, оказывающего государственную услугу; - информация о платных услугах; - информация о режиме работы учреждения; - информация об адресе, номерах телефонов учреждения. |
| Информирование при личном обращении | <p>В случае личного обращения потребителя во время работы учреждения, оказывающего государственную услугу, работники учреждения в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге.</p> <p>Время предоставления информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понедельник - четверг с 9-00 до 18-00 часов - пятница с 9-00 до 17-00 часов <p>обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 часов.</p> <p>Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут.</p> |
| Информация в помещениях | <p>В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - время приема граждан (консультации); - перечень оказываемых услуг, в том числе платных (с указанием цен); - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, для получения государственной услуги; - перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги; - информация о руководителе учреждения; - текст стандарта госуслуги; - образцы оформления документов; - название информационного сайта учреждения; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего исполнительного органа государственной власти Тверской области; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, оказывающего государственную услугу. |

| | |
|-----------------------------|---|
| Информация в сети Интернет | <p>На информационном сайте учреждения, оказывающего государственную услугу размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - время приема граждан (консультации); - перечень оказываемых услуг, в том числе платных (с указанием цен); - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, для получения государственной услуги; - перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги; - информация о руководителе учреждения; - текст стандарта госуслуги; - образцы оформления документов; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего исполнительного органа государственной власти Тверской области; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, оказывающего государственную услугу; - статьи и видеоролики о достижениях потребителей услуги, развитии учреждения предоставляющего государственную услугу и т. д.; <p>Название информационного сайта указывается на информационном стенде учреждения.</p> |
| Размещение информации в СМИ | <p>Демонстрация видеороликов, фильмов, спортивных репортажей на телевидении. Реклама на радио. Выпуск рекламных буклетов и брошюр. Публикация в газетах и журналах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информации о видах предоставляемых услуг и проведении спортивно-массовых мероприятий; - информации о развитии учреждения и укреплении материально-технической базы и т. д.; - ответов на актуальные вопросы. <p>Периодичность размещения не реже одного раза в месяц.</p> |

3. Требования к удобству и комфортности государственной услуги Тверской области:

| Требование | Характеристика |
|--|--|
| Режим работы | Администрация учреждения с 9-00 до 18-00 часов в рабочие дни. Время работы спортивного сооружения (комплекса) в соответствии с графиком эксплуатационной загрузки спортсооружения (комплекса). |
| Продолжительность оказания услуги | В соответствии с графиком эксплуатационной загрузки спортсооружения (комплекса). |
| Сроки ожидания оказания государственной услуги | Время ожидания непосредственного взаимодействия с работником учреждения, оказывающего государственную услугу, не более 5 минут. |

4. Требования к учреждению учета мнения потребителей государственной услуги Тверской области:

| Требование | Характеристика |
|-----------------------------------|--|
| Книга отзывов и предложений | <p>В учреждении, оказывающем государственную услугу, имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию.</p> <p>Отзывы и предложения потребителей рассматриваются не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, оставившего запись, о принятых мерах</p> |
| Письменные обращения потребителей | Учреждение, оказывающее государственную услугу, организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей. Обращения рассматриваются в течение 30 дней, автору направляется ответ. |

| | |
|--|---|
| Информация в сети Интернет | На сайте учреждения, оказывающего государственную услугу, принимается информация в виде отзывов, замечаний, предложений о работе учреждения, оказывающего государственную услугу. |
| Опросы потребителей государственной услуги | Учреждение, оказывающее государственную услугу, не реже одного раза в год организует проведение опросов потребителей о качестве и доступности государственной услуги. Учет результатов по итогам опроса ведется в процентном соотношении полученных ответов к числу опрошенных. В зависимости от результата принимаются соответствующие решения. |

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги Тверской области:

| Требование | Характеристика |
|---|--|
| Требования к зданию | Учреждение, оказывающее государственную услугу, размещается в специально предназначенных и приспособленных зданиях (помещениях) доступных для населения, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности. Вход в здание и места общего пользования спортсооружения должны быть обеспечены беспрепятственным доступом для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. |
| К температурно-влажностному режиму | Согласно санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам применяемым к учреждениям дополнительного образования. |
| К инвентарю | Качество и количество инвентаря, тренажеров (наличие тренажеров для всех групп мышц) в соответствии с единовременной пропускной способностью спортивных сооружений. |
| Требования к информатизации и компьютеризации | Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно отвечать современным требованиям информатизации и компьютеризации. Обеспеченность ПК: один для каждого сотрудника, непосредственно использующего в своей профессиональной деятельности ПК. Количество рабочих мест, имеющих доступ к сети Интернет - не менее одного. |

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги Тверской области:

| Требование | Характеристика |
|-------------------------------------|--|
| К документам | Учредительные документы учреждения, оказывающего государственную услугу, соответствуют законодательству. |
| Криминальная безопасность | В учреждении, оказывающем государственную услугу, установлена кнопка экстренного вызова полиции и организована круглосуточная охрана, имеющая постоянный доступ к точке связи. |
| К пожарной безопасности | Учреждение, оказывающее государственную услугу, отвечает требованиям пожарной безопасности. Помещения учреждения оборудованы: - дымовыми извещателями, автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения (огнетушители, пожарные рукава), планами эвакуации; - размещена информация о запрете курения, везде, за исключением мест, специально отведенных для курения. |
| Медицинское обслуживание и контроль | Наличие в учреждении, оказывающем государственную услугу, оборудованного медицинского пункта для оказания первой медицинской помощи. |

| | |
|----------------------|---|
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения, оказывающего государственную услугу, соответствует общеустановленным государственным санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений учреждения производится ежедневно, в том числе санузлов - по мере загрязнения; У входа в здание, в котором располагается учреждение, установлено не менее одной урны для мусора. |
|----------------------|---|

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги Тверской области:

| Требование | Характеристика |
|---|---|
| Укомплектованность штатов | Общая укомплектованность штатов (с учетом внешних и внутренних совместителей) – 95 % |
| Образовательный уровень работников | К работе в учреждении, оказывающем государственную услугу, допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование и другие виды образования, отвечающие требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников (рабочих). Работники, профессиональная деятельность которых связана со сложным оборудованием, должны иметь необходимые документы (разрешение, допуск). |
| Периодичность повышения квалификации работников | Работники учреждения, не реже одного раза в 5 лет повышают квалификацию. |
| Уровень компьютерной грамотности работников | Работники, непосредственно использующие в своей профессиональной деятельности ПК, должны быть уверенными пользователями и иметь навыки работы в информационных продуктах, необходимых для исполнения их должностных обязанностей. |

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги Тверской области:

| Наименование показателя, единицы измерения | Методика расчета | Источник информации |
|--|--|--|
| Количество предоставленных часов занятий в спортсооружении в процентном отношении к нормативу часов эксплуатации | Отношение предоставленных часов занятий к предложенному по нормативу | Ежеквартальный отчет в орган государственной власти Тверской области в сфере физической культуры и спорта Тверской области |
| Процент потребителей, удовлетворенных качеством | $U1/U2*100$, где U1 – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги, чел., U2 – общее число опрошенных, чел. | Определяется по результатам опросов потребителей |
| Жалобы по качеству предоставляемой услуги | Общее количество жалоб | Книга отзывов и предложений, письменные обращения граждан. |