

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ **по предоставлению спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг** **БИТИ НИЯУ МИФИ**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления услуг.

Предметом регулирования административного регламента по предоставлению спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг (далее – услуг) являются отношения, возникающие при взаимодействии Получателя услуги и БИТИ НИЯУ МИФИ (далее – Институт) в ходе оказания услуг.

Административный регламент предоставления спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг (далее – Регламент) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами НИЯУ МИФИ в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении услуги, а также определяет сроки и последовательность услуг на базе спортивного комплекса «Буревестник» БИТИ НИЯУ МИФИ.

1.2. Лица, имеющие право на получение услуги.

Получателями спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг выступают любые юридические и физические лица.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), и адрес электронной почты, графике работы учреждения, участвующего в предоставлении услуги (приложение №1), размещаются на официальном сайте Института в сети Интернет и информационных стендах спортивного комплекса «Буревестник».

Для получения консультации о порядке предоставления услуги Получатель услуги вправе обратиться в учреждение, предоставляющее услугу лично (юридические лица – лично, по телефону, по почте, по электронной почте).

Информация о порядке предоставления услуги является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к консультированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о процедуре;
- четкость в изложении информации о процедуре;
- удобство и доступность получения информации о процедуре;
- оперативность предоставления информации о процедуре.

Форма консультирования может быть устной или письменной, в зависимости от формы обращения заинтересованных лиц или их представителей.

Устное консультирование осуществляется специалистами Института при обращении заинтересованных лиц, как по телефону, так и лично.

Специалисты не вправе осуществлять консультирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки консультации, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

При письменном обращении заинтересованных лиц ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения Получателя услуги).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование структурного подразделения, непосредственного отвечающего за предоставление спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг:

- спортивный комплекс «Буревестник» Балаковского инженерно-технологического института

– филиала федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» (БИТИ НИЯУ МИФИ) (адрес, контактная информация указаны в приложении №1 к Регламенту).

2.2. Результатом предоставления услуги является:

- качественное оказание услуг в области физкультуры и спорта должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, профилактике правонарушений среди детей и молодежи. Услуги по организации занятий граждан физкультурой и спортом должны обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

2.3. Сроки предоставления услуги.

Услуга оказывается на основе срока действия приобретенного абонемента.

Срок действия абонемента - 6 месяцев.

Договор о предоставлении спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг по своей природе не является публичным и Институт оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги конкретному лицу без объяснения причин.

2.4. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52024-2024 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24 декабря 2020 г. N 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;
- Устав НИЯУ МИФИ;
- Положение о БИТИ НИЯУ МИФИ;
- Договор, дающий право на получение услуги.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

2.5.1. Для физических лиц:

- медицинская справка об отсутствии противопоказаний посещения бассейна (приложение №3);
- документ, подтверждающий факт оплаты услуги.

2.5.2. Для юридических лиц:

- официальный документ (письмо-заявка по приложению № 2 к Регламенту) – запрос на услугу;
- заключение договора на оказание услуги;
- документ, подтверждающий факт оплаты услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

– основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги является отсутствие документов, которые Получатель услуги должен предоставить согласно п.2.5. настоящего административного регламента.

2.7. Основанием для отказа в предоставлении услуги при заключенном договоре (приобретенном абонементе) является:

- несоблюдение сроков предоставления информации;
- отсутствие документов об оплате услуги;
- нарушение правил поведения в спортивном комплексе «Буревестник» при организации, подготовке и проведении физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий;
- технические причины (авария, отсутствие воды или электроэнергии);
- проведение соревнований;
- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- противоправные и общественно опасные действия Получателя услуги, способные причинить ущерб имуществу Института и другим получателям услуги;
- по иным основаниям, не противоречащим законодательству РФ.

2.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги определяется в соответствии с Приложением 4 к настоящему приказу.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещения для предоставления услуги размещаются в спортивном комплексе «Буревестник».

Площадь, занимаемая спортивным комплексом, обеспечивает размещение работников и потребителей услуги и предоставление им услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

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:

- расписание работы;
- Правила для посетителей бассейна спортивного комплекса «Буревестник»;
- стоимость спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг.

В помещениях на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников спорткомплекса.

Помещение оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Место ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями и скамьями.

Помещение для предоставления услуги оборудуются необходимым инвентарем.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалеты), гардеробы для хранения верхней одежды посетителей, раздевалки, душевые кабины, медицинский кабинет.

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

В спорткомплексе и на прилегающей к нему территории не должны продаваться алкогольные напитки.

На территории спорткомплекса должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации посетителей в случае пожара или стихийных бедствий.

2.10. Показатели доступности и качества услуги.

2.10.1. Показатели доступности предоставления услуги:

- Доступные для Получателя услуги сроки предоставления услуги;
- Культура обслуживания Получателя услуги;
- Минимальное время ожидания при прохождении административных процедур.

2.10.2. Показателем качества предоставления услуги является удовлетворенность Получателя услуги, выражающаяся в отсутствии жалоб Получателя услуги на:

- нарушение сроков предоставления услуги;
- нарушение максимального времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги;

- нарушение срока регистрации запроса Получателя услуги на предоставления услуги.

3. Административные процедуры предоставления услуг

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

Последовательность получения услуги включает в себя предварительные процедуры и непосредственное предоставление услуги.

Предварительные административные процедуры включают:

- обращение в Институт;
- ознакомление с правилами посещения спорткомплекса и стоимостью предоставляемых спортивных и физкультурно-оздоровительных услуг;
- приобретение пропуска или оплата разового посещения с предоставлением требуемых справок;
- предоставление услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль проводится заведующим спортивным комплексом «Буревестник» в форме:

- оперативного контроля (по конкретному обращению Получателя услуги, либо другого заинтересованного лица);
- итогового контроля (по итогам полугодия и года);
- анализа обращений и жалоб.

4.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в случае поступления обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.3. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги рассматриваются, анализируются, по ним принимается решение.

Специалист, выполняющий мероприятия по предоставлению услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка настоящего административного Регламента, за полноту, грамотность и доступность информирования Получателя услуги, за правильность выполнения процедур по предоставлению услуги.

Специалисты, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, осуществляемых в ходе предоставления услуги

5.1. Основанием для начала процедур досудебного (внесудебного) обжалования является подача Получателем услуги письменной или устной (при личном приеме) жалобы (обращения) на действия (бездействия) и решения работников Института, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги.

В письменном обращении указывается:

- наименование учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому адресована жалоба (обращение);
- фамилия, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен счет, номер телефона, при возможности адрес электронной почты гражданина;
- предмет обращения;
- личная подпись Получателя услуги (его уполномоченного представителя) и дата.

При личном приеме Получатель услуги предъявляет документ удостоверяющий личность.

5.2. Получатели услуги могут направлять жалобу (обращение) на имя руководителя БИТИ НИЯУ МИФИ.

5.3. При обращении Получателя услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса другим органам

исполнительной власти области, и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Получателя услуги.

5.4. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

- нарушение сроков предоставления услуги;
- оставление заявления о предоставлении услуги без рассмотрения;
- решение об отказе в приеме и (или) рассмотрении документов, об отказе в предоставлении услуги;
- решение о приостановлении и (или) прекращении предоставления услуги.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы, либо приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие фамилии и (или) почтового адреса Получателя услуги, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;
- обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю услуги ранее уже был направлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- несоответствие предъявляемых требований настоящему Регламенту;
- наличие оснований, чтобы считать жалобу безосновательной.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре, либо инстанции обжалования:

1) Должностное лицо по жалобе Получателя услуги совершает одно из следующих действий:

- принимает меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований Получателя услуги и обеспечивает уведомление Получателя услуги о предпринятых мерах, в том числе об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- аргументировано отказывает Получателю услуги в удовлетворении его требований (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

2) При личном обращении Получателя услуги с жалобой, с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований Получателя услуги (полного или частичного), должностное лицо совершает следующие действия:

- совместно с Получателем услуги и при его помощи удостоверяется в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент жалобы Получателем услуги);
- совместно с Получателем услуги и при его помощи устанавливает специалистов, которые, по мнению Получателя услуги, ответственны за нарушение требований Регламента;
- по возможности организывает устранение нарушения требований Регламента в присутствии Получателя услуги;
- приносит извинения Получателю услуги от имени Института за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к Получателю услуги в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.7. Получатель услуги или его полномочный представитель вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) должностного лица в порядке, предусмотренном действующим законодательством.