

**КОМИТЕТ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ  
АДМИНИСТРАЦИИ МИНЕРАЛОВОДСКОГО ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

«17» марта 2016 г.

г. Минеральные Воды

№ 16/1

Об утверждении порядка изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта

В соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

- 1.1 Прилагаемый Порядок изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (Приложение №1).
- 1.2 Опросный лист для населения Минераловодского городского округа о качестве оказываемых муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта (Приложение №2).
- 1.3 Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям», предоставляемой МКУ ДО ДЮСШ г. Минеральные Воды (Приложение №3).

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

А.П. Икаев

## ПОРЯДОК

изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта

### 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Минераловодского городского округа Ставропольского края.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в Минераловодском городском округе Ставропольского края (далее - изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Минераловодском городском округе Ставропольского края;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в Минераловодском городском округе Ставропольского края;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями.

5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

## 2. Порядок обобщения результатов и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта

6. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

7. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на сайтах органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя (далее - учредитель) и (или) сайтах муниципальных учреждений в сети Интернет.

8. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются учредителем.

9. Учредитель:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- размещает на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края итоги изучения мнения населения.

10. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

11. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

12. Анкета для проведения опроса, согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

13. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (маты, мячи, боксерские мешки, канат и др.) организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об

оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность результатом получения услуги.

14. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

15. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

16. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

17. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

18. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

19. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

20. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

21. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

22. После обобщения результатов опроса и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта формируется аналитический отчет о проведенных опросах с указанием количества опрошенных респондентов, периода проведения анкетирования, перечня вопросов, по которым оно проводилось и его результаты согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

23. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

Приложение №2 к Приказу № 16/1  
от 17.03.2016 года комитета по  
физической культуре и спорту  
администрации Минераловодского  
городского округа

Опросный лист  
для населения Минераловодского городского округа о качестве ока-  
зываемых муниципальных услуг в сфере физической культуры и  
спорта

Уважаемый респондент! Просим Вас сообщить о себе следующие данные:

пол \_\_\_\_\_ возраст \_\_\_\_\_ образование \_\_\_\_\_  
род занятий \_\_\_\_\_  
место проживания \_\_\_\_\_

На каждый вопрос выберите, пожалуйста, один из трех вариантов ответа: «да», «нет» или «нет ответа», пометьте его любым знаком. Напишите кратко и разборчиво Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги, если они есть.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вопрос	ответ «да»	ответ «нет»	нет ответа	Ваши замеча- ния и предло- жения по ока- занию данной услуги
Удовлетворяет ли Вас состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;				
Удовлетворяет ли Вас состояние инвентаря (маты, мячи, боксерские мешки, канат и др. спорт.инвентарь) учреждения, оказывающей услуги				
Удовлетворяет ли Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуги				
Удовлетворяет ли Вас график тренировочных занятий				
Удовлетворяет ли Вас результат получения услуги				

**Стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление дополнительного образования детям»**

**I. Цель оказания муниципальной услуги  
«Предоставление дополнительного образования детям»**

Обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства.

**II. Характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Муниципальная услуга «Предоставление дополнительного образования детям» оказывается муниципальным казенным учреждением дополнительного образования детско-юношеской спортивной школой г. Минеральные Воды (далее Поставщик). Получатели муниципальной услуги – физические лица - дети в возрасте от 4 до 21 лет, проживающие на территории Минераловодского городского округа, годные по состоянию здоровья и зачисленные в учреждения по заявлению родителей (законных представителей) в порядке, установленном уставом учреждений.

**III. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги  
«Предоставление дополнительного образования детям»**

Показателями оценки качества оказания муниципальной услуги являются:

1. Укомплектованность кадрами по штатному расписанию не менее 95%.
2. Полнота реализации образовательных программ за учебный год не менее 95%.
3. Стабильность контингента воспитанников учебно-тренировочных групп, спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства не менее 70%.
4. Доля воспитанников – участников спортивных соревнований, смотров-конкурсов, и других мероприятий различных уровней не менее 50%.

#### **IV. Характеристика нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Настоящий стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

- 1) Конституция РФ;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- 4) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 5) Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- 6) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-I "О защите прав потребителей";
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 8) Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- 10) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
- 11) Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27 декабря 2013 г. N 1125 "Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта";
- 12) Приказ Госкомспорта РФ от 03.03.2004 N 190/л "Об утверждении Табеля обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования";
- 13) Постановление Министерства здравоохранения РФ, Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03";
- 14) Закон Ставропольского края от 23 июня 2016 г. N 59-кз "О физической культуре и спорте в Ставропольском крае".
- 15) Устав муниципального казенного учреждения дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа.
- 16) Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ставропольского края, Минераловодского городского округа в области дополнительного образования.

## **V. Порядок оказания муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. Подача родителями (законными представителями) заявления на получение Услуги в Учреждение;
2. Непосредственное предоставление услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для подачи заявления является наличие документов, необходимых для получения Услуги (свидетельство о рождении ребенка, справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься по избранной образовательной программе).

Заявление принимается руководителем Учреждения. В заявлении указываются сведения о ребенке (ФИО, дата и год рождения, гражданство и место жительства), сведения о родителях (ФИО, контактный телефон), образовательная программа (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок.

При приеме заявления предъявляются: свидетельство о рождении ребенка, справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься по избранной образовательной программе.

Копии предоставляемых документов должны быть заверены надлежащим образом либо предоставляться с подлинниками, которые, после сверки с копиями, возвращаются заявителю.

Результатом рассмотрения заявления является издание приказа о зачислении ребенка в Учреждение.

В оказании услуги заявителям может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие возраста ребенка условиям предоставления Услуги;
- отсутствие или несоответствие документов;
- заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка, не позволяющем посещать Учреждение;
- превышение предельной численности контингента Учреждения, установленной санитарно-гигиеническими нормами.

Учреждение ежегодно формирует контингент с учетом вновь поступивших в Учреждение детей.

Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляет руководитель Учреждения в плановом порядке.

При зачислении ребенка в Учреждение руководитель обязан ознакомить Заявителя с уставом Учреждения, лицензий на образовательную деятельность и другими документами, регламентирующими образовательную деятельность Учреждения.

Зачисление ребенка в Учреждение оформляется приказом руководителя Учреждения (в трехдневный срок).

Поставщик муниципальной услуги организует процесс освоения получателем муниципальной услуги выбранной дополнительной образовательной



программы в соответствии с расписанием учебных занятий и сроками её реализации.

Основной формой организации работы является урок. Занятия проводятся как в группах, так и индивидуально в соответствии с особенностями освоения выбранной получателем муниципальной услуги дополнительной образовательной программы.

Перечень видов спорта (образовательной деятельности учреждения): баскетбол, волейбол, футбол, легкая атлетика, художественная гимнастика, бокс, греко-римская борьба, дзюдо, самбо, каратэ, кик-боксинг.

Занятия проводятся два-три раза в неделю по два-три часа за одно посещение. Максимальный объем учебной нагрузки получателя муниципальной услуги устанавливается согласно учебному плану.

Учебный год в учреждении поставщика муниципальной услуги начинается 01 сентября и заканчивается 31 мая.

Занятия начинаются не ранее 08.00 и заканчиваются не позднее 20.00. Продолжительность занятий до 45 минут для учащихся 7-14 лет, 30 минут для учащихся 4-6 лет, перерывом между занятиями не менее 5 минут для отдыха детей. Занятия могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулы.

Поставщик муниципальной услуги организует занятия (ежедневное количество, продолжительность, последовательность), в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем образовательного учреждения.

Срок непосредственного предоставления Услуги определяется сроками реализации дополнительных образовательных программ, реализуемых в Учреждении.

Информацию о наименовании организации, юридическом адресе и графике работы организации получатели услуги могут получить посредством:

- информационной таблички (вывески);
- официального сайта организации в сети "Интернет";
- телефонного обращения в организацию.

Все официальные физкультурно-оздоровительные и спортивно-массовые мероприятия районного уровня проводятся в соответствии с календарным планом проведения основных социально значимых массовых физкультурных и спортивных мероприятий на основании утверждения вышестоящего учреждения Комитета по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа.

Проведение официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий включает в себя следующие этапы:

1) подготовка документации:

- подготовка и рассылка участникам мероприятия Положения о проведении спортивно-массового мероприятия за месяц до дня проведения спортивно-массового мероприятия;
- утверждение сметы расходов на проведение спортивно-массового мероприятия;

2) организационная работа:

- проведение организационных комитетов;

- проведение судейских коллегий;
- приобретение наградного материала;
- информационное сопровождение возможности получения гражданами данного вида услуг;

3) непосредственно проведение мероприятия: открытие, награждение и закрытие мероприятия;

4) формирование и предоставление отчетной документации.

Мероприятие проводится в соответствии с Положением о соревновании.

Мероприятия на открытом воздухе проводятся при наличии погодных условий, предусмотренных в правилах проведения соревнований по соответствующему виду спорта.

Спортивные сооружения должны соответствовать требованиям, установленным для спортивных сооружений данного вида.

Для участия в мероприятии получатель муниципальной услуги должен подать заявку в Комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа.

Не позднее чем за 3 дня до начала проведения мероприятия определяется предварительное количество участников мероприятий.

Непосредственно перед началом соревнования главная судейская коллегия мероприятий проводит проверку фактического соответствия участников требованиям регламента мероприятия.

В ходе проведения мероприятия его участникам предоставляются спортивное оборудование, судейские услуги, информационно-техническая документация мероприятий. На мероприятии должен присутствовать представитель отдела по делам молодежи, физической культуре и спорту.

Главным судьей соревнований должен назначаться судья, имеющий как минимум первую судейскую категорию.

При проведении мероприятия должны соблюдаться необходимые правила техники безопасности.

В случае проведения соревнований по травмоопасному виду спорта на каждом спортивном сооружении, где проводится мероприятие, должны присутствовать врач и медсестра, имеющие необходимые средства для оказания первой медицинской помощи.

Церемония открытия и закрытия спортивного мероприятия проводится по сценарию, согласованному с председателем комитета.

Приобретение наградного материала осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных в бюджете на эти цели.

Победители соревнований могут награждаться медалями, дипломами, грамотами, ценными призами.

Место оказания услуги: территория Минераловодского городского округа. Конкретные места проведения мероприятий определяются в соответствии с планом проведения основных социально значимых массовых физкультурных и спортивных мероприятий.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе. Учреждения дополнительного образования детей могут оказывать до-

полнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета муниципального образования образовательных программ.

Оказание дополнительных платных образовательных услуг осуществляется по согласованию с администрацией муниципального образования.

Результатом оказания Услуги является выдача обучающимся свидетельства об окончании Учреждения установленного образца.

Ответственным за оказание Услуги является руководитель Учреждения.

### **Показатели качества процесса предоставления муниципальной услуги:**

- соответствие реализуемого поставщиком муниципальной услуги содержания образования дополнительным образовательным программам
- полнота реализации программ;
- доля обучающихся, освоивших программы спортивного направления, этапа начальной подготовки,
- соответствие действий должностных лиц поставщика муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов и устава поставщика муниципальной услуги;
- положительная динамика роста индивидуальных показателей физической подготовленности обучающихся;
- повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля обучающихся;
- повышение уровня общего и специального физического развития и функционального состояния организма обучающегося;
- получение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей обучающегося.

Режим работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление дополнительного образования детям».

Наименование учреждения	Юридический адрес	Телефоны	Режим работы
Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа г. Минеральные Воды	357203 СК г. Минеральные Воды, ул. Библика №13 фактическое местонахождение: 357203 СК г. Минеральные Воды, ул. Анджиевского, 35	8(87922)6-73-33	08.00-20.00 Понедельник-суббота

### **VI. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в сфере физической культуры и спорта»**

Учреждение, предоставляющее Услуги, 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 потребителей Услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

В здании учреждения, предоставляющего Услуги, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) учебные помещения (залы для тренировок);
- 2) гардеробная;
- 3) специализированные помещения (душевые комнаты и иные специализированные помещения).

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.).

Помещения учреждений дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, одновременной вместимости, технологии процесса обучения, оснащения необходимой мебелью.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий образовательных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий образовательных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания услуги: спортивно-массовые мероприятия проводятся на базе спортивных сооружений, которые по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, соответствовать правилам противопожарной безопасности, безопасности труда работников, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги.

При проведении спортивно-массовых мероприятий необходимо соблюдать требования медицинского обеспечения, профилактики и предупреждения травматизма.

Порядок информирования потребителей: информация о правилах предоставления услуги должна быть доступна населению.

### **Показатели качества материально-технического обеспечения муниципальной услуги:**

- соответствие условий организации и осуществления образовательного процесса требованиям образовательных программ, СанПиН, пожарной безопасности и лицензионным требованиям;
- соответствие действий должностных лиц поставщика муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов и устава поставщика муниципальной услуги.

### **VII. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Поставщик муниципальной услуги обеспечивает безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с получателями муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Дополнительное образование детей в сфере физической культуры и спорта» оказывается при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации, устав и прочие документы (штатное расписание, локальные акты, методики, программы, и др.), регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля.

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы, аппаратуру.

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь паспорт готовности учреждения на начало учебного года.

### **VIII. Требования к обеспечению доступности муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Возможность получения гражданами муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в сфере физической культуры и спорта» не зависит от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Получение гражданами муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в сфере физической культуры и спорта» должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в Уставе образовательного учреждения.

## **IX. Требования к кадровому обеспечению муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал;
- педагогический персонал;
- обслуживающий персонал.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения.

Педагогические работники должны иметь профессиональное педагогическое образование – не менее 20% от общего количества педагогических работников, среднее профессиональное образование – не менее 80%.

В учреждениях, предоставляющих услугу, не менее 70 % педагогов должны иметь первую и высшую квалификационную категорию.

Специалисты должны иметь среднее профессиональное и высшее образование. Квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации спортсменов, повышения разряда спортсменов.

Наряду с квалификацией и профессионализмом, сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

## **X. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Порядок информирования о правилах предоставления Услуги.

Место нахождения, график работы, справочные телефоны Учреждений, предоставляющих Услугу; органы, ответственные за организацию предоставления Услуги.

Информация о предоставлении и исполнении Услуги осуществляется:

- непосредственно в образовательных учреждениях,
- посредством телефонной связи,
- иным, не запрещенным законом, способом.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях образовательных учреждений, участвующих в оказании Услуги, содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов образовательного учреждения;
- лицензионный перечень дополнительных образовательных программ, по которым ведется обучение в образовательном учреждении;
- единые педагогические требования к обучающимся;

- выписка из Устава образовательного учреждения о правах и обязанностях обучающихся;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги;
- основания отказа в предоставлении Услуги;
- серия и номер лицензии на право образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Учреждений подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги проводится сотрудниками Учреждений при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

## **XI. Требования к организации работы исполнителя муниципальной услуги**

Обучение и воспитание в организации ведется на русском языке.

Организация организует работу с учащимися в течение всего календарного года.

Учебный год начинается 01 сентября. В каникулярное время ведущим направлением деятельности становится организация социально-досуговых мероприятий. В период летних каникул учебный процесс может продолжаться в форме: экспедиций, походов, поездок, учебно-тренировочных сборов; профильных и оздоровительных лагерей, летних площадок на своей базе, по месту жительства учащихся или в лагерях с дневным пребыванием.

Прием заявлений и зачисление на 1 год обучения производится до 15 августа, окончательное комплектование объединений устанавливается на 1 сентября текущего года и оформляется приказом руководителя организации.

При приеме в организации руководитель организации знакомит учащихся и родителей (законных представителей) с уставом организации, лицензией и другими документами, регламентирующими учебно-воспитательный процесс, режимом работы организации, правилами поведения в организации.

При необходимости группы могут открываться в течение учебного года.

Списочный состав детских объединений, групп организации оформляется приказом руководителя организации.

Занятия проводятся по группам, индивидуально или всем составом объединения. Каждый ребенок может заниматься в нескольких объединениях, ме-

нять их с учетом интересов и потребностей. С детьми-инвалидами проводится индивидуальная работа в организации и по месту жительства.

Состав детского объединения, групп определяются в зависимости:

от возраста учащихся;

психолого-педагогических особенностей учащихся;

года обучения;

специфики образовательной программы;

материально-технической базы организации.

В каникулярное время допускается работа с меньшим составом учащихся.

Деятельность учащихся в организации осуществляется в одновозрастных и (или) разновозрастных объединениях по интересам (клуб, группа, секция, кружки, и др.).

Образовательные программы рассматриваются на методическом совете и утверждаются руководителем организации.

Количество часов занятий каждого объединения, групп в течение учебного года утверждается руководителем организации с учетом профиля, программы, года обучения, возраста учащихся и результативности деятельности.

Учебная нагрузка учащихся регламентируется годовым учебным планом и образовательными программами.

Особенности формирования групп и определения объема недельной тренировочной нагрузки занимающихся с учетом этапов (периодов) подготовки (в академических часах):

## **ХII. Порядок контроля за соблюдением качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Контроль за соблюдением качества предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование детей» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в форме:

- оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя либо другого заинтересованного лица);

- итогового контроля (по итогам полугодия и года);

- тематического контроля (подготовка к контрольным мероприятиям, просмотрам, подготовка к учебному году и т.п.).

Внешний контроль осуществляется Комитетом по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее Комитет).

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация, это может быть:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб заявителей в Комитет;

- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке - в соответствии с планом осуществления контрольных мероприятий Комитета на основании действующего законодательства.



Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, советах Учреждения, заседаниях профсоюзного комитета, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

Работа учреждения в области качества услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов общества, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

**При оценке качества предоставления услуги используются критерии:**

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления,
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая разными методами,
- отсутствие жалоб на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы, прокуратуру,
- отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.

### **ХIII. Требования к учреждению по учету мнения потребителей о качестве муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»**

Механизм сбора и учета: Комитет является ответственным за механизм сбора, учета и анализа информации, за проведение социологического опроса населения.

Методами сбора и обработки информации являются анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей, социологический опрос населения.

Удовлетворенность участников образовательного процесса (обучающихся и их родителей) качеством учебно-воспитательного процесса.

Продолжительность одного тренировочного занятия при реализации образовательных программ в области физической культуры и спорта, а также программ спортивной подготовки, рассчитывается в академических часах с учетом возрастных особенностей и этапа (периода) подготовки занимающихся и не может превышать:

- на спортивно-оздоровительном этапе - 2 часов;
- на этапе начальной подготовки - 2 часов;
- на тренировочном этапе (этапе спортивной специализации) - 3 часов;
- на этапе совершенствования спортивного мастерства - 4 часов;
- на этапе высшего спортивного мастерства - 4 часов.

При проведении более одного тренировочного занятия в один день суммарная продолжительность занятий не может составлять более 8 академических часов.

При приеме в спортивные объединения необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

Организация образовательного процесса в организациях регламентируется учебным планом и расписанием занятий.

Расписание занятий объединения, групп составляется администрацией организации с учетом пожеланий родителей (законных представителей), учебной нагрузки в школе, возрастных особенностей учащихся и установленных санитарно-гигиенических норм.

В работе объединений могут участвовать совместно с учащимися их родители (законные представители) без включения в основной состав, при наличии условий и согласования руководителя организации.

Организации самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности проведения аттестации учащихся. Оценка уровня освоения образовательных программ предусматривает два этапа:

- промежуточный - проводится не реже 1 раза в течение учебного года;
- итоговый - проводится в конце учебного года;
- оценивание при промежуточной или итоговой аттестации проходит по следующим баллам: высокий, средний, низкий.

Отчисление учащихся из организации осуществляется в порядке и по основаниям, предусмотренным Уставом.

#### **XIV. Ответственность за качество оказания услуги в сфере предоставления дополнительного образования**

Работа организаций по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся и родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуг.

Руководители организаций несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждений в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители организаций обязаны:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных, подразделений и сотрудников организаций;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по организации;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- осуществлять внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг.

**Опросный лист**  
для населения Минераловодского района о качестве оказываемых  
муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

Уважаемый респондент! Просим Вас сообщить о себе следующие данные:

Пол женский, мужской возраст 14-63 образование высшее, среднее специальное, среднее  
род занятий работа, домохозяйка (ин)  
место проживания г. Минеральные Воды

На каждый вопрос выберите, пожалуйста, один из трех вариантов ответа: «да», «нет» или «нет ответа», пометьте его любым знаком. Напишите кратко и разборчиво Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги, если они есть.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вопрос	ответ «да»	ответ «нет»	нет ответа	Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги
Удовлетворяет ли Вас состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;	Да			
Удовлетворяет ли Вас состояние инвентаря (маты, мячи, боксерские мешки, канат и др. спорт.инвентарь) учреждения, оказывающей услуги	Да			
Удовлетворяет ли Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуги	Да			
Удовлетворяет ли Вас график тренировочных занятий	Да			
Удовлетворяет ли Вас результат получения услуги	Да			