

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

П Р И К А З

14 мая 2020г.

г. Минеральные Воды

№ 24

Об утверждении порядка изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта, подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта, подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Порядок изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта, подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа;

1.2. Опросный лист для населения Минераловодского городского округа о качестве оказываемых муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта, подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа;

1.3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям»;

1.4. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Спортивная подготовка по олимпийскому виду спорта»;

1.5. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»;

1.5. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан»;

1.3. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта».

2. Считать утратившим силу приказ комитета по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа от 17.03.2016 № 16 «Об утверждении порядка изучения мнения населения Минераловодского городского округа Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа



Д. В. Ревенко

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по физической
культуре и спорту администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

ПОРЯДОК
изучения мнения населения Минераловодского городского округа
Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг
муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта,
подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации
Минераловодского городского округа

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 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 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.

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

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по физической
культуре и спорту администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

Опросный лист
для населения Минераловодского городского округа о качестве оказываемых
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 замечания и предложения по оказанию 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				

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по
физической культуре и спорту
администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

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» (далее – Услуга) оказывается муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными комитету по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее – Поставщик). Поставщик муниципальной услуги осуществляет свою деятельность на основе программ дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта, в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации». Получатели муниципальной услуги – физические лица – граждане 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 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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 4) Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;
- 6) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- 9) Устав учреждения;
- 10) 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 муниципальное 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. Зачисление ребенка в Учреждение оформляется приказом руководителя Учреждения (в трехдневный срок).

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.

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 определяется в соответствии с Лицензией на ведение образовательной деятельности.

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 часов и заканчиваются не позднее 20.00 часов. 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.

Место оказания услуги: территория Минераловодского городского округа. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе. Учреждения дополнительного образования детей могут оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета муниципального образования образовательных программ. Оказание дополнительных платных образовательных услуг осуществляется по согласованию с Учредителем.

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

Ответственным за оказание Услуги является руководитель Учреждения.

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. Бибика 13. Фактическое местонахождение: 357203 СК, г. Минеральные Воды, ул. Анджиевского,35	8 (87922) 6-73-33	08.00-20.00 Понедельник-суббота

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.

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

Учреждение, предоставляющее Услугу, 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 Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (залы для тренировок);
- гардеробная;
- 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, единовременной 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»

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, менять 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 (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 образовательными программами.

Особенности формирования групп и определения объема недельной тренировочной нагрузки занимающихся с учетом этапов (периодов) подготовки (в академический 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 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.

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по
физической культуре и спорту
администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

Стандарт
качества оказания муниципальной услуги
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»

I. Общие положения

1. Наименование услуги: «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальное учреждение оказывающее услугу:

– муниципальное бюджетное учреждение «Центр физической культуры и спорта Минераловодского городского округа» (далее – учреждение);

– адрес: 357200, город Минеральные Воды, улица Красная 45;

– телефон: 8 (87922) 7 94 16

– график работы: понедельник-пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;

– адрес электронной почты: cfkismgo@mail.ru

3. Оказание муниципальной услуги проводится на территории Минераловодского городского округа (далее – округ).

4. Содержание муниципальной услуги

Наименование	Значение
Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта	Виды спорта: легкая атлетика, футбол

5. Условия (формы) оказания муниципальной услуги

Наименование	Значение
Этапы спортивной подготовки	Этап начальной подготовки

6. Показатель объема услуги: число лиц, прошедших спортивную подготовку на этапах спортивной подготовки. Единица измерения: человек.

7. Показатель качества услуги: доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап спортивной специализации. Единица измерения: процент.

8. Потенциальные потребители: физические лица до 18 лет.

9. Разработчиком настоящего Стандарта качества является комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее – комитет).

10. Муниципальная услуга оказывается для потребителей в соответствии с муниципальным заданием бесплатно. Услуга, оказываемая сверх бюджетного финансирования, оказывается на платной основе через заключение договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке и в соответствии с муниципальными правовыми актами округа.

11. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 г. № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

ГОСТ Р 52025-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей»;

Приказ Минспорттуризма Российской Федерации от 14.09.2010 № 977 «Об утверждении «Рекомендаций по использованию спортивной инфраструктуры»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 № 441 н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.03.2016 № 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 16.08.2013 № 645 «Порядок приема лиц в физкультурно-спортивные организации, созданные Российской Федерацией и осуществляющие спортивную подготовку»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 19 января 2018 № 34 «Об утверждении Федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта футбол»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 24.04.2013 № 220 «Об утверждении Федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта легкая атлетика».

Устав Минераловодского городского округа Ставропольского края;
Устав учреждения.

II. Порядок оказания муниципальной услуги

12. Услуга носит заявительный характер. Заявители Услуги:

- законные представители лиц, не достигших 14 (четырнадцати) лет;
- лица, достигшие возраста четырнадцати (четырнадцати) лет.

13. Заявители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

14. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги заявление одного из родителей (законных представителей) потребителя муниципальной услуги о приеме в учреждение;

– заключение о состоянии здоровья от врачебно-физкультурного диспансера (центра лечебной физкультуры и спортивной медицины), разрешающее заниматься выбранным видом спорта;

– фотографии потребителя муниципальной услуги (в количестве и формате, установленном учреждением).

15. Прием заявления в учреждение осуществляется:

- при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя муниципальной услуги (свидетельства о рождении или паспорта);
- при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законных представителей) потребителя муниципальной услуги (паспорта).

Прием заявления от родителя (законного представителя) потребителя муниципальной услуги о приеме в учреждение (с приложением необходимых документов) осуществляет приемная комиссия учреждения, состав которой утверждается приказом руководителя учреждения.

Сроки приема заявлений, а также сроки дополнительного набора занимающихся устанавливаются локальным нормативным актом учреждения.

16. Рассмотрение заявления.

Заявление рассматривается приемной комиссией учреждения в соответствии с Порядком приема лиц в физкультурно-спортивные организации, созданные Российской Федерацией и осуществляющие спортивную подготовку, утвержденным приказом Министерства спорта Российской Федерации от 16.08.2013 № 645.

17. Порядок принятия решения об удовлетворении заявления.

Прием в учреждение осуществляется на основании результатов индивидуального отбора потребителей муниципальной услуги, который заключается в выявлении у поступающих физических, психологических способностей и (или) двигательных умений, необходимых для освоения соответствующих программ спортивной подготовки (далее – индивидуальный отбор) в соответствии с Порядком приема лиц в физкультурно-спортивные организации, созданные Российской Федерацией и осуществляющие спортивную подготовку, утвержденным приказом Министерства спорта Российской Федерации от 16.08.2013 № 645.

18. Зачисление потребителя муниципальной услуги в учреждение оформляется приказом руководителя учреждения.

19. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

- отсутствие мест в учреждении;
- несоответствие потребителя муниципальной услуги возрастному ограничению на прием в учреждение;
- представление заявителем документов, не соответствующих требованиям, настоящего Стандарта;
- неудовлетворительный результат индивидуального отбора;
- наличие медицинских противопоказаний для занятий выбранным видом спорта;
- невыполнение либо грубое нарушение Устава учреждения.

20. Очередность оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в соответствии с пофамильным списком-рейтингом потребителей муниципальной услуги, сформированным по результатам индивидуального отбора

21. Информирование потребителя муниципальной услуги (заявителя) о принятом решении.

Объявление результатов осуществляется путем размещения пофамильного списка-рейтинга с указанием системы оценок, применяемой в учреждении, и самих оценок (отметок, баллов, показателей в единицах измерения), полученных каждым поступающим по итогам индивидуального отбора.

Информирование заявителя о зачислении в учреждение осуществляется путем публичного размещения приказа Руководителя учреждения на информационном стенде и официальном сайте учреждения в сроки, установленные локальным нормативным актом учреждения.

22. Особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан.

Особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан отсутствуют.

23. Срок оказания муниципальной услуги.

Срок непосредственного оказания муниципальной услуги – с момента зачисления потребителя муниципальной услуги в учреждение на период нормативных сроков освоения учащимся программы спортивной подготовки по выбранному виду спорта в соответствии с федеральным стандартом спортивной подготовки по соответствующему виду спорта.

24. Кадровое обеспечение оказания муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (тренеров, инструкторов-методистов) в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению работы. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

Подбор персонала осуществляется в соответствии с действующим законодательством в Российской Федерации.

25. Должностные лица в учреждении, ответственные за оказание муниципальной услуги.

Руководитель учреждения, оказывающего муниципальную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой муниципальной услуги.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех участников процесса оказания услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и настоящего Стандарта.

26. Основания для досрочного прекращения либо приостановления оказания муниципальной услуги.

Досрочное прекращение оказания муниципальной услуги производится по следующим основаниям:

- несоответствие спортивных результатов занимающегося нормативам программы спортивной подготовки по выбранному виду спорта в соответствии с Федеральным стандартом спортивной подготовки по соответствующему виду спорта;

- исключение муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых учреждением;

- перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной услуги;

- реорганизация или ликвидация учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги;

- по личному желанию занимающегося (по заявлению родителей (законных представителей) занимающегося);

- в случае ухудшения состояния здоровья занимающегося, при наличии медицинского заключения;

- по решению совета учреждения за совершение противоправных действий, грубые и неоднократные нарушения Устава учреждения. Решение совета учреждения об исключении принимается в присутствии занимающегося и его родителей (законных представителей). Отсутствие на заседании совета учреждения без уважительной причины занимающегося, его родителей (законных представителей) не лишает совет учреждения возможности рассмотреть вопрос об исключении;

- при невыполнении родителями (законными представителями) занимающегося условий договора на оказание муниципальной услуги.

27. Приостановление оказания муниципальной услуги носит заявительный характер. Оказание муниципальной услуги приостанавливается на период болезни занимающегося, с подтверждением медицинской справки.

Процедуры приостановления оказания муниципальной услуги нет.

28. Результат оказания муниципальной услуги

Освоение занимающегося в группе спортивной подготовки по выбранному виду спорта требований федерального стандарта спортивной подготовки по соответствующему виду спорта.

29. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- 2) размещения информации об учреждении и объемах выполняемой услуги на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.min-vodi.ru;

- 3) размещения информационных стендов (уголков получателей услуги) в учреждении.

30. Информация об учреждении, выполняющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной муниципальной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, работах, а также настоящий Стандарт должны быть доступны населению и размещены в общедоступных местах, на информационных стендах учреждения. Также информационное сопровождение

может обеспечиваться за счет тематических публикаций в средствах массовой информации, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

31. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы, должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

III. Порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта качества

32. Потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества.

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта качества (далее – заявитель), вправе обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную услугу;
- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа;
- путем обращения в суд.

33. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную услугу.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную услугу, может совершить одно из действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументированно отказать потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную услугу при обращении потребителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества и удовлетворения требований потребителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего Стандарта качества, обозначенных потребителем, и ответственных за это сотрудников;
- устранить нарушения требований настоящего Стандарта качества;
- направить в течение 30 дней на имя потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:
- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением

устраненных нарушений);

– об отказе в удовлетворении требований потребителя с аргументацией отказа.

Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа учреждения, выполняющего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований потребителя. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

34. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа.

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

Проверочные действия, с целью установления факта нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества, осуществляет комитет.

Комитет, с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества, вправе:

– использовать подтверждающие материалы, представленные потребителем;

– проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества (при их согласии);

– осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего Стандарта качества;

– по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки учреждения, допустившего нарушение настоящего Стандарта качества.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

– установленные (не установленные) факты нарушения требований настоящего Стандарта качества, о которых было сообщено потребителем;

– принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц учреждения, выполняющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников учреждения;

– иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

35. Основания для оставления жалобы без ответа:

– если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– в случае если текст жалобы заявителя не поддается прочтению;

– в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему

неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

– если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

36. Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества

37. Комитет по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества с целью повышения качества выполнения муниципальной услуги не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении.

Регулярная проверка проводится должностными лицами и председателем комитета или его заместителем в присутствии руководителя учреждения.

В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем учреждения (или заместителями).

По результатам проверки комитет готовит предписание для руководителя учреждения:

- по устранению выявленных нарушений требований настоящего Стандарта качества;
- по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

V. Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта качества выполнения муниципальной услуги

38. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к сотрудникам учреждения, выполняющего муниципальную услугу, применяются руководителем учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами учреждения.

39. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к руководителю учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами администрации округа.

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по
физической культуре и спорту
администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

Стандарт
качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»

I. Общие положения

1. Наименование работы: «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий». Работа выполняется на территории Минераловодского городского округа (далее – округ).

2. Муниципальное учреждение выполняющее работу:

- муниципальное бюджетное учреждение «Центр физической культуры и спорта Минераловодского городского округа» (далее – учреждение);
- адрес: 357200, город Минеральные Воды, улица Красная 45;
- телефон: 8 (87922) 7 94 16
- график работы: понедельник-пятница с 09.00. до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;
- адрес электронной почты: cfkismgo@mail.ru

3. Показатель объема работы: количество мероприятий, единица измерения: штука.

4. Разработчиком настоящего Стандарта качества является комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее – комитет).

5. Потенциальные потребители: жители округа, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

6. Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием бесплатно. Работа, выполняемая сверх бюджетного финансирования, оказывается на платной основе через заключение договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке и в соответствии с муниципальными правовыми актами округа.

7. Срок выполнения работы: в течение года, согласно утвержденного календарного плана проведения официальных спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий.

8. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;
Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 г. № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;
ГОСТ Р 52025-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей»;
Приказ Минспорттуризма Российской Федерации от 14.09.2010 № 977 «Об утверждении «Рекомендаций по использованию спортивной инфраструктуры»;
Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;
Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 № 441 н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.03.2016 № 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных

мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

Устав Минераловодского городского округа Ставропольского края;
Устав учреждения.

II. Порядок выполнения муниципальной работы

9. Спортивные мероприятия в рамках муниципальной работы проводятся в помещениях и (или) на спортивных объектах муниципального учреждения.

10. Информацию о мероприятиях и сроках их проведения жители округа могут получить по телефонному или личному обращению в учреждение, а также на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.minvodi.ru (далее – официальный сайт администрации).

11. Исполнитель муниципальной работы должен иметь:

- календарный план физкультурных и спортивных мероприятий, включенный в календарный план проведения спортивно-массовых, комплексных и оздоровительных мероприятий Минераловодского городского округа, утвержденный приказом председателя комитета на календарный год;
- правила проведения спортивных соревнований;
- положение об официальном спортивном мероприятии.

Исполнитель муниципальной работы по проведению мероприятий должен предусмотреть:

- разработку Положения о проведении официальных спортивных мероприятий;
- судейство официальных спортивных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований (если требуется наличие судей, согласно положению);
- награждение участников официальных спортивных мероприятий;
- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий.

Исполнитель муниципальной работы должен обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных соревнований.

Учреждение вправе отказать потребителю в участии в мероприятии в случае:

- нахождения получателя работы в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- несоблюдения получателем работы общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение вне отведенных для этих целей мест).

Отдельные вопросы проведения мероприятий могут регулироваться

положениями об их проведении.

12. Требования к качеству муниципальной работы

Требования к основным факторам деятельности учреждения, влияющим на качество выполнения муниципальной работы:

1) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

В учреждении в обязательном порядке должны быть: устав учреждения, правила, инструкции, положения, регламентирующие процесс выполнения работ и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждения. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, должностные инструкции.

2) Ресурсное обеспечение учреждения (транспорт, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д.).

Учреждение должно быть оснащено мебелью, аппаратурой, оргтехникой, бытовой техникой, инвентарем, световым и другим специальным оборудованием, отвечающим требованиям технических стандартов и обеспечивающим надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

3) Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно быть размещены в специально оборудованных зданиях, помещениях или спортивных площадках, доступных для населения.

Содержание территории спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб.

При выполнении муниципальной работы спортивные сооружения, а также территория вокруг них, должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение, выходы для эвакуации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий».

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

Для потребителей муниципальной работы должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений и мест предоставления муниципальной работы должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта потребителей. За пользование стоянкой

(парковкой) с потребителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Вход в здание должен обеспечивать свободный доступ получателей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

Помещения, в которых проводятся спортивные мероприятия, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для участников.

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений, спортивных сооружений и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

4) Укомплектованность персоналом.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов 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. Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации, семинарах или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

5) Наличие информации об учреждении, порядке и правилах выполнения муниципальной работы.

Учреждение обязано довести до потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В состав информации учреждения в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень работ, выполняемых учреждением;
- характеристика работы, условия и затраты времени на ее выполнение;
- возможность влияния потребителей муниципальной работы на ее качество;
- возможность получения оценки качества муниципальной работы со стороны потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;
- ежегодный отчет о результатах деятельности учреждения.

б) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за качеством выполняемых работ в соответствии требованиями настоящего Стандарта качества, которая должна охватывать этапы планирования, непосредственного выполнения работы, отчетности, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки мероприятий по устранению выявленных недостатков. Приказом руководителя должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы, сформирована служба контроля за качеством выполнения работы в соответствии с настоящим Стандартом качества. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы и контроль качества муниципальной работы;
- организовать информационное обеспечение процесса выполнения работы;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работы.

Внешняя система контроля включает в себя контроль соответствия фактически выполненных работ учреждением требованиям настоящего Стандарта качества, осуществляемый комитетом.

13. Обеспечение условий выполнения муниципальной работы учреждением.

Учреждение должно информировать жителей округа о планируемых мероприятиях через официальный сайт администрации округа, с указанием названия мероприятия, места проведения, основных аспектов проведения мероприятия и телефона для справок.

Учреждение с момента публикации информации о мероприятии должно предоставлять информацию о порядке доступа к участию в мероприятии по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

Учреждение должно установить четкие критерии отбора для участия в мероприятии и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

Учреждение должно утвердить Положение о проведении мероприятия и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с ним.

III. Порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта качества

14. Потребитель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества.

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта

качества (далее – заявитель), вправе обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа;
- путем обращения в суд.

15. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, вправе:

- признать жалобу обоснованной;
- признать жалобу потребителя необоснованной.

При признании жалобы обоснованной, руководитель учреждения обязать принять меры к устранению допущенных нарушений настоящего Стандарта качества. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу при обращении потребителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества и удовлетворения требований потребителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего Стандарта качества, обозначенных потребителем, и ответственных за это сотрудников;
- устранить нарушения требований настоящего Стандарта качества;
- направить в течение 30 дней на имя потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:
 - об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
 - об отказе в удовлетворении требований потребителя с аргументацией отказа.

Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований потребителя. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

16. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Проверочные действия, с целью установления факта нарушения

отдельных требований настоящего Стандарта качества, осуществляет комитет (далее – ответственное структурное подразделение).

Ответственное структурное подразделение, с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества, вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные потребителем;
- проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества (при их согласии);
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего Стандарта качества;
- по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки учреждения, допустившего нарушение настоящего Стандарта качества.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные (не установленные) факты нарушения требований настоящего Стандарта качества, о которых было сообщено потребителем;
- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников учреждения;
- иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

17. Основания для оставления жалобы без ответа:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- в случае если текст жалобы заявителя не поддается прочтению;
- в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

18. Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества

19. Комитет по своему усмотрению может проводить регулярные

проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества с целью повышения качества выполнения муниципальной работы не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении. Регулярная проверка проводится должностными лицами и председателем комитета или его заместителем в присутствии руководителя учреждения.

В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем учреждения (или заместителями).

По результатам проверки комитет готовит предписание для руководителя учреждения:

- по устранению выявленных нарушений требований настоящего Стандарта качества;
- по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

V. Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта качества выполнения муниципальной работы

20. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к сотрудникам учреждения, выполняющего муниципальную работу, применяются руководителем учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами учреждения.

21. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к руководителю учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами администрации округа.

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по
физической культуре и спорту
администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

Стандарт
качества выполнения муниципальной работы
«Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту
проживания граждан»

I. Общие положения

1. Наименование работы: «Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан». Работа выполняется на территории Минераловодского городского округа (далее – округ).

2. Муниципальное учреждение выполняющее работу:

- муниципальное бюджетное учреждение «Центр физической культуры и спорта Минераловодского городского округа» (далее – учреждение);
- адрес: 357200, город Минеральные Воды, улица Красная 45;
- телефон: 8 (87922) 7 94 16
- график работы: понедельник-пятница с 09.00. до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;
- адрес электронной почты: cfkismgo@mail.ru.

3. Показатель объема работы: количество занятий, единица измерения: штука.

4. Показатель качества работы: участие в спортивных мероприятиях, единица измерения: единица.

5. Разработчиком настоящего Стандарта качества является комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее – комитет).

6. Потенциальные потребители: жители округа, различных возрастных групп, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, имеющие намерение заниматься (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям.

7. Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием бесплатно. Работа, выполняемая сверх бюджетного финансирования, оказывается на платной основе через заключение договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке и в соответствии с муниципальными правовыми актами округа.

8. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение

муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Концепция федеральной целевой программы «Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года;

Государственный стандарт Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18.03.2003 № 80-ст;

Государственный стандарт Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18.03.2003 № 81-ст;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 г. № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

Приказ Минспорттуризма Российской Федерации от 14.09.2010 № 977 «Об утверждении «Рекомендаций по использованию спортивной инфраструктуры»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 № 441 н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.03.2016 № 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

Устав Минераловодского городского округа Ставропольского края;
Устав учреждения.

II. Порядок выполнения муниципальной работы

9. Выполнение работы включает в себя следующие процедуры:

- прием заявления и документов, регистрация заявления;
- оформление договора на выполнение работы;
- проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан согласно расписанию.

10. Для зачисления в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию, заявитель представляет в учреждение документы, необходимые для выполнения работы.

От имени заявителя заявление о зачислении в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию, (далее – заявление) может подать его представитель при предъявлении доверенности в простой письменной форме, нотариальной или приравненной к ним доверенности, оформленной в соответствии со статьями 185, 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

11. Требование от заявителя предоставления иных документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения, возникающие в связи с выполнением работы, и настоящим Стандартом не допускается.

12. Прием заявителей для консультирования, приема заявлений и документов, необходимых для предоставления работы, осуществляется в учреждении.

13. Информацию о муниципальной работе (комплектовании групп, местах проведения занятий и т.п.) жители округа могут получить по телефонному или личному обращению в учреждение, а также на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.min-vodi.ru (далее – официальный сайт администрации).

14. Прием заявлений осуществляется в период с 15 августа до 15 сентября финансового года.

15. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для выполнения работы:

- заявитель обратился в учреждение в сроки, отличные от сроков приема заявлений, указанных в пункте 14 настоящего Стандарта. В случае подачи заявления позднее указанных сроков, возможно зачисление в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию, только при условии наличия свободных мест;

- заявитель обратился в Учреждение в неприемное время;

- в заявлении отсутствуют сведения, необходимые для выполнения работы;

- работник учреждения выявил у потребителя медицинские противопоказания к занятиям на основании медицинского документа, выданного медицинской организацией, осуществляющей медицинскую деятельность;

- медицинский документ, подтверждающий отсутствие у потребителя медицинских противопоказаний к занятиям соответствующим видом спорта, физической активностью, выдан более чем за три месяца до даты подачи заявления;

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или специалиста учреждения, а также членов его семьи;

- текст заявления или его части не поддаются прочтению;

- в заявлении содержатся подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления;

- в документах, предоставляемых заявителем, содержатся серьезные повреждения, которые не позволяют однозначно истолковать содержание документа;

- заявитель не представил необходимые документы;

- сведения, указанные в подлинниках документов, не соответствуют сведениям, указанным в заявлении;

- отсутствует надлежащим образом оформленная доверенность, в случае обращения от имени другого заявителя;

- не соответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации, а также наличие в документах неоговоренных приписок и исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать их содержание;

- алкогольное, токсическое, наркотическое или иное опьянение заявителя

или его законного представителя.

16. Перечень оснований для отказа в заключении договора:

- превышение предельной наполняемости группы (очередность включения заявителей в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию, соответствует очередности подачи заявлений);
- отсутствие оборудования, специалистов и программ по направлениям, рекомендованным учреждением медико-социальной экспертизы (в случае наличия медицинских оснований);
- медицинские противопоказания.

Если по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом, работа не может быть предоставлена, заявителю направляется уведомление об отказе в зачислении в группу, занимающуюся в рамках выполнения работы по муниципальному заданию.

17. Перечень оснований для отказа в выполнении работы:

- наличие признаков токсического и иного опьянения;
- наличие выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний;
- нарушение установленных правил поведения на спортивном объекте учреждения;
- отсутствие формы и обуви, необходимой для занятий выбранным физкультурно-спортивным направлением;
- предписание территориального управления Роспотребнадзора при наличии неблагоприятной эпидемиологической обстановки в муниципальном образовании, в котором расположены спортивные объекты, по определенным заболеваниям.

Выполнение работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массового беспорядка, обстоятельства угрожающего жизни и здоровью граждан.

Отказ в предоставлении работы не препятствует повторному обращению после устранения причины, послужившей основанием для отказа.

18. Допуском на предоставление работы является заключение договора о выполнении работы с последующей его регистрацией и предоставлением пропуска (абонемент).

III. Общие требования к процессу выполнения работы

19. Содержание работы включает в себя проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан под руководством тренера (инструктора по спорту) учреждения на спортивном объекте.

20. В целях выполнения работы учреждение осуществляет:

- обеспечение потребителей работы квалифицированными кадрами в области физической культуры и/или спорта;
- обеспечение потребителей работы необходимым спортивным инвентарем и оборудованием;
- обеспечение медицинского сопровождения процесса выполнения работы;
- содержание движимого имущества, используемого для выполнения

работы;

- содержание недвижимого муниципального имущества, используемого для выполнения работы;
- обеспечение содержания 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.

21. Выполнение работы строится на основе добровольного выбора занимающихся гражданами.

22. В соответствии с действующим законодательством учреждению при выполнении работы не требуется наличие лицензии.

23. Работа выполняется в течение календарного года при этом в соответствии с расписанием занятий, графиком и режимом работы каждого спортивного объекта, входящего в состав учреждения. Расписание занятий, график и режимом работы утверждаются учреждением самостоятельно.

Группы формируются ежегодно 01 сентября текущего года.

24. Продолжительность занятия физкультурно-спортивной направленности не может быть менее 30 минут и более 90 минут.

25. Учреждение самостоятельно определяет физкультурно-спортивное направление, специализацию занятий (включая возрастные ограничения), их продолжительность, наполняемость групп в зависимости от возможностей учреждения и санитарных норм.

IV. Требования к законности и безопасности выполнения работы

26. Учреждение должно обеспечить наличие следующих правоустанавливающих и локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав Учреждения;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила поведения на спортивном объекте;
- правила пользования спортивными объектами;
 - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
- положение о предоставлении платных услуг //(работ) учреждением;
 - положения об отделах, структурных подразделениях учреждения (при наличии);
 - положение об обработке персональных данных;

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- инструкции по пожарной безопасности;
- паспорт безопасности объекта;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;
- приказ об установлении максимальной пропускной способности спортивных объектов учреждения.

27. Требования к зданиям и прилегающей территории спортивных объектов.

Учреждение, выполняющее работу, должно быть размещено в специально предназначенных объектах спорта и физкультурно-спортивных сооружениях, доступных для потребителей работы.

Прилегающая к входу в учреждение территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой вентиляции помещений, средствами связи (телефон и Интернет), кнопка тревожной сигнализации, системой указателей и знаковой навигации.

Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями действующих норм и правил.

28. Требования к помещениям учреждения.

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений учреждение должно иметь следующие помещения:

1) основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр, бассейны и др.);

2) вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования (санузлы, раздевальные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для

инструкторов и специалистов, технические помещения и др.).

В физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях и на прилегающей территории должна осуществляться регулярная уборка. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Для обеспечения качества выполнения работы наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

29. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.03.2016 № 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне».

30. Требования к местам ожидания, информирования потребителей работы о ее выполнении, оформления необходимых документов.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей работы с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места для заполнения заявлений (обращений) и оформления документов оборудуются местами для сидения и обеспечиваются бланками заявлений (обращений) и канцелярскими принадлежностями.

31. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работы.

Спортивное оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

В учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться соответствующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря.

На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при выполнении работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

32. Требования к доступности выполняемой работы.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением.

Учреждение должно проинформировать потребителя об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 3 дня до таких изменений.

Режим работы учреждения и его структурных подразделений (при наличии) устанавливается учреждением самостоятельно и закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения.

33. Требования к кадровому обеспечению исполнителя работы.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения работы, в соответствии со штатным расписанием.

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

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Специалисты, выполняющие работу, должны обеспечивать безопасность процесса выполнения работы для жизни и здоровья потребителей. При несчастном случае в процессе занятия сотрудники учреждения должны оказать первую помощь пострадавшему и в случае необходимости незамедлительно оповестить службу скорой помощи.

Основным требованием к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов, должно осуществляться повышение квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующего законодательства.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-эстетическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

34. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. Средства массовой информации	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной услуге	Один раз в месяц в течение года
2. Размещения информации на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной услуге	Не реже одного раза в месяц
3. Размещение на информационных стендах (уголках получателей работы) в учреждении	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной услуге	Один раз в месяц в течение года

35. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- устав учреждения;
- копии лицензий на осуществление учреждением лицензируемой деятельности (с приложениями) (при наличии);
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- контактные данные (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения (при наличии), адрес электронной почты);
- стандарт качества выполнения муниципальной работы;
- правила пользования спортивными объектами;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.

36. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, выполняющими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устных обращениях, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

V. Осуществление контроля за соблюдением требований Стандарта качества работы

37. Контроль за соблюдением требований Стандарта осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

38. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений (при наличии) и включает в себя:

текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными

исполнителями положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы;

оперативный контроль по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества выполнения работы.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за качеством выполняемых работ в соответствии с требованиями настоящего Стандарта качества, которая должна охватывать этапы планирования, непосредственного выполнения работы, отчетности, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки мероприятий по устранению выявленных недостатков. Приказом руководителя должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы, сформирована служба контроля за качеством выполнения работы в соответствии с настоящим Стандартом качества.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы и контроль качества муниципальной работы;
- организовать информационное обеспечение процесса выполнения работы;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работы.

39. Внешний контроль осуществляется комитетом посредством:

- проведения контрольных мероприятий;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения мониторинга основных показателей в течение года.

Внешняя система контроля включает в себя контроль соответствия фактически выполненным работ учреждением требованиям настоящего Стандарта качества, осуществляемый комитетом.

Комитет по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества с целью повышения качества выполнения муниципальной работы не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении.

Регулярная проверка проводится должностными лицами и председателем комитета или его заместителем в присутствии руководителя учреждения.

В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем учреждения (или заместителями).

По результатам проверки комитет готовит предписание для руководителя учреждения:

- по устранению выявленных нарушений требований настоящего Стандарта качества;
- по применению санкций в соответствии с действующим

законодательством.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта выполнения работы

40. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока выполнения работы;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Стандартом;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Стандартом для выполнения работы;
- отказ в выполнении работы, если основания отказа не предусмотрены настоящим Стандартом;
- затребование с заявителя при выполнении работы платы, в случае, если указанная работа выполняется на бесплатной основе.

41. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, выполняющее работу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, выполняющего работу, подаются в комитет.

42. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на электронную почту учреждения, выполняющего работу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

43. Форма жалобы утверждается приказом комитета и должна содержать:

- наименование учреждения, структурного подразделения учреждения, должность, фамилию, имя и отчество сотрудника, выполняющего работу либо решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, выполняющего работу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, выполняющего работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

44. Жалоба, поступившая в учреждение, выполняющее работу, подлежит рассмотрению руководителем учреждения, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

45. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения, выполняющего работу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

46. Заявителю в письменной форме, и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

47. Заявитель вправе оспорить действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения работы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VII. Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта качества выполнения муниципальной работы

20. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к сотрудникам учреждения, выполняющего муниципальную работу, применяются руководителем учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами учреждения.

21. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта качества к руководителю учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами администрации округа.

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по
физической культуре и спорту
администрации
Минераловодского городского
округа Ставропольского края
«14» мая 2020 г. № 24

Стандарт
качества выполнения муниципальной работы
«Обеспечение доступа к объектам спорта»

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы - «Обеспечение доступа к объектам спорта». Работа выполняется на территории Минераловодского городского округа (далее – округ).

2. Муниципальное учреждение выполняющее работу:

- муниципальное бюджетное учреждение «Центр физической культуры и спорта Минераловодского городского округа» (далее – учреждение);
- адрес: 357200, город Минеральные Воды, улица Красная 45;
- телефон: 8 (87922) 7 94 16
- график работы: понедельник-пятница с 09.00. до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;
- адрес электронной почты: cfkismgo@mail.ru.

3. Показатель качества работы: наличие обоснованных жалоб (единица).

4. Разработчиком настоящего стандарта качества является комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа (далее – комитет).

5. Потенциальные потребители:

– жители округа, имеющее намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных результатов сообразно способностям, а также имеющее намерение принять участие в различных видах активного отдыха;

– организаторы официальных спортивных мероприятий и официальных физкультурных мероприятий муниципального уровня.

6. Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием бесплатно. Работа, выполняемая сверх бюджетного финансирования, оказывается на платной основе через заключение договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке и в соответствии с муниципальными правовыми актами округа.

7. Срок выполнения работы: в течение года, согласно утвержденного календарного плана проведения официальных спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий, плана комплектования и работы групп

учреждения.

8. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.;

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 г. № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

ГОСТ Р 52025-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей»;

Приказ Минспорттуризма Российской Федерации от 14.09.2010 № 977 «Об утверждении «Рекомендаций по использованию спортивной инфраструктуры»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 № 441 н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.03.2016 № 134н «О Порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

Устав Минераловодского городского округа Ставропольского края;
Устав учреждения.

II. Порядок выполнения муниципальной работы

9. Содержание муниципальной работы составляет предоставление в пользование населению различных возрастных групп объектов физической культуры и спорта округа (далее - объекты спорта) для поддержания и укрепления здоровья, проведения спортивных занятий и спортивных тренировок, физической реабилитации, а также для проведения физкультурно-оздоровительного, спортивного досуга.

10. Предоставление муниципальной работы строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающихся гражданами.

11. Получателем муниципальной работы является население округа, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

12. Юридические лица вправе заключать договоры на оказание услуг с учреждением в интересах своих сотрудников.

13. В соответствии с действующим законодательством, учреждению при выполнении работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

14. Исполнитель муниципальной работы должен предусмотреть наличие руководств, правил, инструкций, методик, регламентирующих процесс предоставления работы, определяющих методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающих меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства:

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила поведения получателей работы в физкультурно-оздоровительных учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения работы;

- санитарные правила и нормы;

- регламент выполнения муниципальной работы.

15. При выполнении муниципальной работы используются следующие локальные документы:

- порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;

- инструкции по персоналу (должностные инструкции);

- инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей работы);

- расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения;

- правила посещения специализированных помещений.

16. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работе, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка объекта спорта;

- технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

- акт готовности объекта спорта к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования).

17. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

18. Нормативную основу практической работы учреждения в области выполнения муниципальной работы ее получателям составляет настоящий Стандарт.

19. В учреждении не реже одного раза в квартал, осуществляется постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений.

20. Учреждение, выполняющее работу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях или физкультурно-спортивных сооружениях, доступных для получателей работы.

21. Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы учреждения должно быть установлено не ранее 7 и не позднее 23 часов.

22. Продолжительность периода эксплуатации объекта спорта в течение дня зависит от того, открытым или закрытым он является. Продолжительность эксплуатации открытых объектов спорта составляет 6 – 8 часов (поля, спортивные площадки). В закрытых физкультурно-спортивных сооружениях

продолжительность предоставления муниципальной услуги составляет до 12 часов в сутки (спортивные залы), с техническими перерывами до 15 минут каждые 2 часа.

23. Здания должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения спортивных объектов должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

24. В соответствии с функциональным назначением и классификацией объектов спорта, учреждение должно иметь следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования (санузлы, раздевальные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения).

25. Содержание территории объектов спорта должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника), в соответствии с требованиями ведомственных норм.

26. При выполнении работы объекты спорта, а также территория вокруг них, должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями строительных норм.

27. Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) объектов спорта должны соответствовать требованиям государственных стандартов.

28. Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе помещений объектов спорта не должно превышать норм, установленных государственными стандартами.

29. Исполнители работы должны осуществлять регулярную уборку объектов спорта, на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, противоклещевой обработки, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

30. В целях повышения эффективности эксплуатации объектов спорта утверждаются планово-расчетные показатели режимов эксплуатации и показатели численности занимающихся на них.

31. Для обеспечения качества выполняемой работы наполняемость объекта спорта должна соответствовать единовременной пропускной способности.

32. Учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими

требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество выполняемой работы.

33. В зависимости от функционального назначения учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- систему отопления;
- систему освещения;
- щиты управления электроснабжением;
- раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей.

34. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

35. Условия обслуживания получателей работы должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей работы и окружающей среды.

36. Спортивное оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия – изготовителя.

37. В учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

- многофункциональные тренажеры;
- универсальная спортивная площадка;
- легкоатлетические беговые дорожки;
- вышки для судейства;
- стойки для волейбола;
- сетки (футбольные, волейбольные, баскетбольные);
- футбольные ворота;
- иной спортивный инвентарь.

38. На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при выполнении работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

39. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

40. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (тренеров, инструкторов-методистов) в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению работы. У специалистов каждой категории

должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

41. При выполнении работы работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность к получателям работы.

42. Обслуживающий персонал, выполняющий работу, должен:

- обеспечивать безопасность процесса выполнения муниципальной работы для жизни и здоровья получателей работы, охраны окружающей среды;

- обеспечивать сохранность имущества получателей муниципальной работы;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению работы;

- иметь навыки к организационно-методической и тренерской деятельности;

- изучать и учитывать в процессе выполнения работы индивидуальные различия получателей работы;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

43. Допуском на получение муниципальной работы является включение в расписание (график) занятий или пропуск.

44. Основаниями для отказа в предоставлении работы является неудовлетворительное состояние здоровья, алкогольное или наркотическое опьянение получателя работы.

45. Технологии, которые используются для выполнения муниципальной работы, должны обеспечивать:

- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность, эстетичность и комфортность;
- социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения муниципальной работы подразумевают, что исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид работы в сроки, установленные действующими правилами выполнения работы или договором о выполнении работы.

Эргономичность, эстетичность и комфортность означают, что при выполнении муниципальной работы должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя работы. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателей работы.

Выполняемая муниципальная работа должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест

выполнения спортивной работы, их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования.

Предоставление муниципальной работы должно предусматривать доступность и обеспеченность населения работами, соответствие работы ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей работы, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество муниципальной работы должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности, является неперенным и определяющим условием всесторонней реабилитации, социальной адаптации инвалидов.

46. Помощь населению в выполнении муниципальной работы, предоставляемой учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

1) предоставление работ с учетом потребности населения в тех или иных видах работ;

2) применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны).

47. Основными результатами, которых может добиться получатель физкультурно-оздоровительной работы, являются:

– улучшение физической подготовленности, физических качеств (координации, гибкости, силы, выносливости);

– удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

– укрепление здоровья получателя работы, улучшение функционирования различных систем организма;

– полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

48. При выполнении муниципальной работы следует соблюдать требования:

– по защите ребенка от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред его здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий;

– пожарной безопасности;

– санитарно-гигиенических норм;

– медицинского обеспечения;

– профилактики и предупреждения травматизма.

49. Информация о работе учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна быть доступна населению округа.

50. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

– учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

– получатель работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой муниципальной работе,

обеспечивающей её компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением той или иной физкультурно-оздоровительной работе.

51. В состав информации о муниципальной работе в обязательном порядке должны быть включены:

- характеристика выполняемой муниципальной работы, область ее предоставления и затраты времени на ее выполнение;
- взаимосвязь между качеством муниципальной работы, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой работы);
- возможность влияния получателей муниципальной работы на качество работы, в том числе получение оценки качества работы со стороны получателя;
- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной работой и реальными потребностями получателя;
- правила и условия безопасного выполнения муниципальной работы;
- условия выполнения муниципальной работы;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида муниципальной работы;
- медицинские противопоказания для соответствующего вида муниципальной работы;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительном и спортивном сооружении с целью исключения, снижения риска травматизма при выполнении муниципальной работы;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- информация о квалификации обслуживающего персонала.

52. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации об учреждении и объемах выполняемой работы на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.min-vodi.ru;
- размещения информационных стендов (уголков получателей работы) в учреждении.

53. Информация об учреждении, выполняющем муниципальную работу, о порядке и правилах предоставления данной муниципальной работы, сведения о бесплатных и платных услугах, работах, а также настоящий Стандарт должны быть доступны населению и размещены в общедоступных местах, на информационных стендах учреждения. Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в средствах массовой информации, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

54. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы, должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

55. Потребитель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества.

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта качества (далее – заявитель), вправе обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- в виде жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа;
- путем обращения в суд.

56. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу:

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, может совершить одно из действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументированно отказать потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу при обращении потребителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества и удовлетворения требований потребителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего Стандарта качества, обозначенных потребителем, и ответственных за это сотрудников;
- устранить нарушения требований настоящего Стандарта качества;
- направить в течение 30 дней на имя потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:
 - об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
 - об отказе в удовлетворении требований потребителя с аргументацией отказа.

Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований потребителя. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

57. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта качества в администрацию округа.

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

Проверочные действия, с целью установления факта нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества, осуществляет комитет (далее – ответственное структурное подразделение).

Ответственное структурное подразделение, с целью установления факта нарушения требований настоящего Стандарта качества, вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные потребителем;
- проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества (при их согласии);
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего Стандарта качества;
- по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки учреждения, допустившего нарушение настоящего Стандарта качества.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные (не установленные) факты нарушения требований настоящего Стандарта качества, о которых было сообщено потребителем;
- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников учреждения;
- иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

58. Основания для оставления жалобы без ответа по существу:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В данном случае, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае если текст жалобы заявителя не поддается прочтению, при этом гражданину, направившему данное обращение, сообщается о невозможности прочтения текста жалобы в течение семи дней со дня его регистрации, при условии, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

– если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

59. Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок проверки соответствия деятельности учреждения требованиям настоящего Стандарта качества

60. Контроль, за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

61. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля, за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

62. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа.

63. Комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей работы.

64. Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных, за качественное выполнение муниципальной работы и службу контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты.

65. В рамках внутреннего контроля в учреждении ежемесячно проводятся плановые контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным графиком, а также внеплановые – по поступлению жалоб на качество выполняемой муниципальной работой.

66. Ежемесячно, в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, руководитель учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа.

67. Обязательным методом контроля качества выполнения работы является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан. Жалобы и заявления на некачественное выполнение муниципальной работы направляются руководителю учреждения или в комитет по физической культуре и спорту администрации Минераловодского городского округа и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб, в течение 3 рабочих дней с момента их получения указанными учреждениями.

68. Жалоба на выполнение муниципальной работы с нарушением настоящего Стандарта должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней с момента регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, должен быть дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения в течение 30 календарных дней с момента регистрации жалобы.

69. Для оценки качества и безопасности выполнения муниципальной работы сотрудники учреждения используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, выполняющего муниципальную работу;

3) измерительный – поверка точности используемого оборудования с применением средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при выполнении работы);

4) экспертный – опрос тренеров, инструкторов-методистов о состоянии качества и безопасности услуги с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос или интервьюирование получателей работы с оценкой результатов опроса.

70. Работа учреждения по выполнению муниципальной работы в области физической культуры и спорта должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества выполнения муниципальной работы.

71. Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество выполнения муниципальной работы.

72. Руководитель учреждения обязан:

– обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

– четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги, и контроль качества выполняемой муниципальной работы;

– организовать информационное обеспечение процесса выполнения муниципальной работы в соответствии с требованиями Стандарта;

– обеспечить внутренний контроль, за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество выполняемой работы;

– обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения муниципальной работы и Стандарта.

73. При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной работы к руководителю учреждения и виновным сотрудникам

применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

74. Критерии оценки качества муниципальной работы:

- полнота предоставления муниципальной работы в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;
- результативность выполнения муниципальной работы оценивается путем сравнения требований к выполнению работы фактическому уровню её предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую работу, путем проведения социологических опросов.

75. Качественное выполнение муниципальной работы должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, привлечение к систематическим занятиям физической культурой и спортом получателей услуги, всестороннее развитие детей и подростков, профилактику правонарушений среди детей и молодежи.

76. Муниципальная работа должна обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

77. Порядок информирования потенциальных получателей муниципальной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1. Средства массовой информации	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работе	Один раз в месяц в течение года
2. Размещения информации на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работе	Не реже одного раза в месяц
3. Размещение на информационных стендах (уголках получателей работы) в учреждении	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работе	Один раз в месяц в течение года

78. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества муниципальной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	процент	не менее 95
2.	Уровень совместительства кадров	процент	не более 25
3.	Применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны) от стоимости, утвержденной преискурантом цен	процент	не менее 30
4.	Охват населения услугами от общего количества населения округа	процент	не менее 0,14