



АДМИНИСТРАЦИЯ
Шатурского муниципального района Московской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2014 № 3762
г. Шатура

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры, спорта и работы с молодежью Шатурского муниципального района

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных учреждений сферы физической культуры, спорта и работы с молодежью и повышения качества муниципальных услуг в сфере физической культуры, спорта и работы с молодежью, предоставляемых населению Шатурского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры, спорта и работы с молодежью Шатурского муниципального района (приложение №1 и №2).
2. Отделу по физической культуре, спорту и работе с молодежью (Сенин В.В.) обеспечить контроль за соблюдением учреждениями требований, установленных в стандартах качества предоставления муниципальных услуг.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района Александрову Т.В.

Глава муниципального района

А.Д. Келлер

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

1. Область применения Стандарта

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта является отдел по физической культуре, спорту и работе с молодежью администрации Шатурского муниципального района.

Учреждениями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг, являются муниципальные учреждения Шатурского муниципального района, оказывающие муниципальные услуги:

- муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Комплексная детско-юношеская спортивная школа».

2. Термины и определения

Для целей настоящего стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта применяются следующие термины и определения:

1) муниципальные услуги в сфере физической культуры и спорта - услуги, оказываемые населению Шатурского муниципального района (далее - получатели услуг) муниципальными учреждениями (далее - исполнитель) за счет средств бюджета Шатурского муниципального района;

2) стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления администрации Шатурского муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества;

3) физкультурно-оздоровительная услуга - деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга;

4) услуга по организации спортивно-массовых (спортивных и физкультурных) мероприятий - деятельность исполнителя по обеспечению потребностей получателя в выявлении победителей и призеров соревнований по видам спорта (спортивным дисциплинам) в соответствии с правилами проведения соревнований и требованиями Положения Единой всероссийской спортивной классификации (далее - ЕВСК), формировании сборных команд и обеспечении их целевой подготовки к соревнованиям вышестоящего уровня, проведении досуга средствами физической культуры и спорта, направленных на пропаганду здорового образа жизни и физическое воспитание;

5) получатели услуги - граждане, имеющие намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям, а также имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий, спортсмены;

6) физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;

7) спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;

- 8) спортивное снаряжение и инвентарь - комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
- 9) обслуживающий персонал - лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию;
- 10) качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и образовательные потребности получателя услуги;
- 11) санитарные правила и нормативы (далее по тексту - СанПиН);
- 12) государственный стандарт (далее по тексту - ГОСТ);
- 13) правила пожарной безопасности в Российской Федерации (далее по тексту - ППБ);
- 14) строительные нормы и правила (далее по тексту - СНиП);
- 15) ведомственные строительные нормы (далее по тексту - ВСН).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги в сфере физической культуры и спорта

- 3.1. Конституция Российской Федерации.
- 3.2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989.
- 3.3. Трудовой кодекс Российской Федерации.
- 3.4. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- 3.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ (в ред. от 31.12.2005) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- 3.7. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- 3.8. Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».
- 3.9. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
- 3.10. Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 N 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
- 3.11. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 3.12. Закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3.13. Устав Шатурского муниципального района.
- 3.14. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта, являются:

- 4.1. Наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан).
- 4.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу.
- 4.3. Условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу.
- 4.4. Наличие специального технического оснащения учреждения.
- 4.5. Наличие требований к технологии оказания услуги.

- 4.6. Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению.
- 4.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.
- 4.8. Наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом.
- 4.9. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом.
- 4.10. Наличие тренерско-преподавательского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях, специалистов на общественной основе.
- 4.11. Возможность обеспечения получателей услуг постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием.
- 4.12. Наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг.

5. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

5.1. Муниципальные услуги в сфере физической культуры и спорта оказываются гражданам Шатурского муниципального района независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

5.2. Предоставление муниципальных услуг является бесплатным и платным.

5.3. Предоставление муниципальных услуг и дополнительных услуг осуществляются по месту расположения муниципальных учреждений на территории Шатурского муниципального района.

Места расположения муниципальных учреждений следующие:

- муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Комплексная детско-юношеская спортивная школа»: Московская область, г. Шатура, пр. Ильича, д. 65 – Дворец спорта «Шатура»; Московская область, г. Шатура, ул. Спортивная, д. 14 – стадион «Энергия».

5.4. 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 не ранее 8.00 и не позднее 22.00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.5. Информирование граждан о муниципальной услуге осуществляется посредством:

- публикации информации об учреждении и объемах предоставляемых услуг;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждении.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, настоящий Стандарт и другая указанная выше информация должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на информационных стендах учреждения.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Комплектование спортивных групп производится с учетом этапов подготовки:

1) этап начальной подготовки. На этап начальной подготовки зачисляются все желающие заниматься спортом;

2) учебно-тренировочный этап формируется на конкурсной основе из здоровых и практически здоровых занимающихся, прошедших необходимую подготовку в течение не менее одного года и выполнивших приемные нормативы по общефизической и специальной подготовке. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии

выполнения занимающимися контрольно-переводных нормативов по общей физической и специальной подготовке;

3) этап спортивного совершенствования формируется из спортсменов, выполнивших спортивный разряд кандидата в мастера спорта. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии положительной динамики прироста спортивных результатов;

4) на этап высшего спортивного мастерства зачисляются перспективные спортсмены, выполнившие (подтвердившие) требования норм мастера спорта России, мастера спорта России международного класса, а в командных игровых видах спорта - кандидата в мастера спорта.

5.6. Услуги в сфере физической культуры и спорта, предоставляемые населению Шатурского муниципального района муниципальным учреждением, финансируемым за счет средств бюджета Шатурского муниципального района, в том числе:

- 1) физкультурно-оздоровительные услуги;
- 2) услуги по организации спортивно-массовых мероприятий.

6. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

6.1. Требования к качеству услуг по организации занятий граждан физической культурой и спортом путем проведения занятий в секциях, группах, клубах, командах.

6.1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: физкультурно-оздоровительные услуги.

Содержание (предмет услуги):

- 1) предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта;
- 2) выдача тренерско-преподавательским составом занимающимся гражданам рекомендаций, программ, комплексов для физкультурно-оздоровительных занятий по видам спорта.

Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающимися гражданами.

Получатели услуги: население Шатурского муниципального района.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание физкультурно-оздоровительных услуг учреждением в интересах своих сотрудников.

Муниципальные услуги в сфере физической культуры и спорта:

№ п/п	Показатель	Формула расчета, единица измерения
1	2	3
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	
2.	Уровень совместительства кадров	
3.	Доля тренеров-преподавателей без категории от общей численности тренерско-преподавательского состава	
4.	Доля тренеров-преподавателей, прошедших курсовую переподготовку не менее 1 раза в 5 лет от общего числа педагогов	= количество тренеров-преподавателей, прошедших курсовую переподготовку не менее 1 раза в 5 лет (ед.) / общее число тренеров-преподавателей (ед.) (в %)
5.	Доля льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан от общей численности получателей услуг	= категория граждан льготного посещения (ед.) / общая численность получателей услуг (ед.) (в %)

6.	Доля учащихся, имеющих спортивные разряды от общей численности учащихся	= количество учащихся, имеющих спортивные разряды (чел.) / общая численность учащихся (чел.) (в %)
7.	Доля населения, пользующегося физкультурно-оздоровительными услугами от общей численности населения района	количество населения, пользующегося физкультурно-оздоровительными услугами (ед.) / общая численность населения района (ед.) (в %)
8.	Организация, проведение и участие в спортивно-массовых мероприятиях (ежегодно)	= количество мероприятий
9.	Достижение определенных результатов в спорте (подготовка спортсменов массовых разрядов, кандидатов в мастера спорта России) (ежегодно)	= количество человек
10.	Сохранение контингента обучающихся по каждому уровню и направленности	= количество обучающихся на конец учебного года (ед.) / количество обучающихся на начало учебного года (ед.) (в %)

6.1.2. В соответствии с действующим законодательством учреждению при оказании физкультурно-оздоровительных услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

6.1.3. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

6.1.4. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в области физической культуры и спорта.

В учреждении используются следующие основные руководства:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) правила поведения получателей услуг в физкультурно-оздоровительных учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- 3) санитарные правила и нормы.

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг используются следующие нормативные документы:

- 1) порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- 2) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда по видам спорта (категориям персонала и для получателей услуг);
- 4) расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения (спортивные залы, сауны и другие);
- 5) правила посещения специализированных помещений (спортивные залы и другие).

6.1.5. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- 1) паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;
- 2) технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуются места проведения соревнований;
- 3) акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования).

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.

6.1.6. Нормативную основу практической работы учреждения в области оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению Шатурского муниципального района составляет настоящий Стандарт.

6.1.7. В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

6.1.8. Условия размещения муниципального учреждения.

Учреждение и его структурные подразделения, оказывающие физкультурно-оздоровительные услуги, должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Продолжительность периода эксплуатации спортивных сооружений в течение дня зависит от того, открытым или крытым является конкретное сооружение. Крытые физкультурно-спортивные сооружения - 10-12 часов (бассейны, спортивные залы и другие); открытые физкультурно-спортивные сооружения - 6-8 часов (поля, спортивные площадки, лыжные и лыжероллерные трассы, горнолыжные трассы, лыжные трамплины и другие). При необходимости режим работы может подвергаться изменениям.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

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 для различных видов спорта, поля и площадки для спортивных и подвижных игр и другие;

2) вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалки с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технических помещений и другие.

Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86, ВСН 2-85).

При оказании услуг физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 1-73).

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений не должно превышать норм, установленных в ГОСТ 12.1.005.

Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

В целях повышения эффективности эксплуатации физкультурно-спортивных сооружений Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре, спорту и туризму утверждены планово-расчетные показатели режимов эксплуатации

физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений и показатели численности занимающихся на них.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

6.1.9. Техническое оснащение учреждения.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

- 1) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) теплоцентраль;
- 3) систему освещения;
- 4) щиты управления электроснабжением;
- 5) раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Услуги и условия обслуживания получателей услуг должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг и окружающей среды.

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

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

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

6.1.10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (тренеров-преподавателей и инструкторов по спорту) в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к получателям услуг.

Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, должен:

- 1) обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья получателей услуг и охрану окружающей среды;
- 2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;

5) иметь навыки организационно-методической и преподавательской деятельности;

6) изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;

7) уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

6.1.11. Требования к технологии оказания услуги.

Для получения физкультурно-оздоровительных услуг наличие медицинского заключения является обязательным.

Получатель услуг должен непосредственно обратиться в учреждение, предоставляющее желаемую услугу на основании заявления. Запись производится в порядке очередности.

Допуском на получение услуги является включение в расписание (график) занятий и (или) пропуск.

При условии платности оказываемых услуг обязательным является наличие документа об оплате (кассового чека, билета, квитанции).

Основанием для отказа в предоставлении услуги является алкогольное или наркотическое опьянение получателя.

Технологии, которые используются для оказания физкультурно-оздоровительных услуг, должны обеспечивать:

- 1) точность и своевременность исполнения;
- 2) эстетичность и комфортность;
- 3) социальную направленность.

Точность и своевременность исполнения услуг подразумевает, что исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуги положительные эмоции при получении физкультурно-оздоровительных услуг.

Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе инвалидов.

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

Помощь населению в оказании услуг в сфере физкультуры и спорта в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

- 1) своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным большей части населения ценам;
- 2) применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны и другие категории).

Основными результатами, которых может добиться получатель физкультурно-оздоровительной услуги, являются:

- 1) улучшение своей физической подготовленности, физические качества (координация, гибкость, сила, выносливость);
- 2) удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

3) укрепление здоровья получателя услуги, улучшение (нормализация) деятельности различных систем организма;

4) полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг следует соблюдать требования:

- 1) пожарной безопасности;
- 2) санитарно-гигиенических норм;
- 3) медицинского обеспечения;
- 4) профилактики и предупреждения травматизма.

6.2. Требования к качеству услуг по организации спортивно-массовых мероприятий.

6.2.1. Сведения об услуге: наименование услуги - услуга по организации спортивных и физкультурно-массовых мероприятий.

Содержание (предмет услуги): реализация совокупных действий по организационному, финансовому и иному обеспечению проведения мероприятия.

Проведение спортивно-массовых мероприятий должно способствовать пропаганде здорового образа жизни, повышению уровня физической культуры населения.

Проведение спортивно-массовых мероприятий среди инвалидов должно способствовать повышению их двигательной активности, всесторонней реабилитации и социальной адаптации.

Проведение спортивно-массовых мероприятий, в том числе мероприятий по подготовке спортсменов, должно обеспечить их участие в спортивных соревнованиях и достижение ими результатов.

Получатели услуги: спортивно-массовые мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников, их физической подготовки. Для участия в физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятиях Шатурского муниципального района указываются (в зависимости от вида спорта):

- возраст участников;
- пол участников;
- количество участников (в командных игровых видах спорта);
- весовые категории (в видах единоборств);
- степень подготовленности (все желающие или имеющие спортивные разряды);
- медицинские показания.

6.2.2. Документы, регламентирующие проведение спортивных и физкультурно-массовых мероприятий.

Календарный план спортивно-массовых мероприятий.

Основанием для проведения спортивно-массовых мероприятий является Положение, включающее в себя следующие разделы:

- 1) цели и задачи;
- 2) сроки и место проведения;
- 3) руководство соревнованиями;
- 4) участники и условия допуска;
- 5) программа соревнований;
- 6) определение победителей, награждение;
- 7) условия финансирования;
- 8) условия подачи заявок;
- 9) страхование участников;
- 10) дополнительные условия и требования.

6.2.3. Условия проведения спортивно-массовых мероприятий.

Оборудование, используемое для проведения спортивно-массовых мероприятий, должно быть произведено спортивной промышленностью на основании лицензии и в соответствии с технической документацией и (или) нормативными актами, утвержденными в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта. Спортивное оборудование, используемое для спортивно-массовых мероприятий, должно использоваться в соответствии с назначением.

При проведении спортивно-массовых мероприятий должен осуществляться врачебный контроль за лицами, занимающимися физической культурой и спортом.

Спортсменам, тренерам и судьям, зрителям, здоровью которых причинен вред в связи с проведением спортивно-массовых мероприятий, должна быть предоставлена медицинская помощь.

Созданные организаторами системы безопасности должны обеспечивать проведение физкультурно-спортивных зрелищных мероприятий без причинения вреда здоровью, чести и достоинству граждан, проявлений жестокости и насилия.

Техническое оборудование мест проведения соревнований должно соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

При организации и проведении спортивно-массовых мероприятий организаторы обязаны обеспечить квалифицированное судейство, безопасность, сохранение здоровья и профилактику травматизма, проводить мероприятия на спортивных сооружениях, принятых в эксплуатацию согласно акту государственной приемной комиссии.

6.2.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет размещения рекламы мероприятия на информационных стендах в общедоступных местах, тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

7. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующим способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику, оказывающему услугу;

- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации (в его отсутствие заместителю руководителя);

- жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел по физической культуре, спорту и работе с молодежью администрации Шатурского муниципального района;

- обращение в суд;

Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику, оказывающему услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающему услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме, кроме официального протеста при проведении спортивных мероприятий.

Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо организации, оказывающей услугу, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта.

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо организации, предоставляющей услугу, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел по физической культуре, спорту и работе с молодежью администрации Шатурского муниципального района.

Подача и рассмотрение жалобы в отдел по физической культуре, спорту и работе с молодежью администрации Шатурского муниципального района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Контроль за деятельностью спортивных организаций (учреждений):

- контроль за деятельностью организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля;

- внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения;

- внешний контроль осуществляет отдел по физической культуре, спорту и работе с молодежью администрации Шатурского муниципального района.

8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Работа учреждения по предоставлению услуг в сфере физической культуры и спорта должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

Руководитель физкультурно-оздоровительного учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

9. Критерии оценки качества услуги

Качественное оказание услуг в сфере физкультуры и спорта должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи.

Зам. начальника отдела по физической
культуре, спорту и работе с молодежью

В.Ю. Давыдов

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

1. Область применения

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере молодёжной политики Шатурского муниципального района Московской области (далее – Стандарт качества) распространяется на муниципальные услуги (далее - услуги), предоставляемые муниципальными учреждениями Шатурского муниципального района Московской области (далее – учреждения) и финансируемые за счет средств бюджета Шатурского муниципального района Московской области и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг.

2. Нормативные - правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг в сфере молодёжной политики

2. Настоящий Стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

2.1. Конституция Российской Федерации;

2.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;

2.3. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120 – ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», с последующими изменениями и дополнениями;

2.4. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании», с последующими изменениями и дополнениями;

2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;

2.6. Стратегия государственной молодёжной политики в Российской Федерации, утверждённая распоряжением Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 № 1760-р «О Стратегии государственной молодёжной политики в Российской Федерации»;

2.7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р «О концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года», с последующими изменениями и дополнениями;

2.8. Закон Московской области от 01.12.2003 № 155/2003 – 03 «О государственной молодёжной политике в Московской области», с последующими изменениями и дополнениями.

2.9. Устав МБУ «Комплексный молодёжный центр» Шатурского муниципального района.

2.9.1 Устав АУ «Центр отдыха и оздоровления «Изумрудный» Шатурского муниципального района.

3. Качество услуг в сфере молодёжной политики

3.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления населению услуг в сфере молодёжной политики, являются:

3.1.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения, предоставляющие услуги в области молодёжной политики;

3.1.2. условия размещения учреждений и их материально-техническое оснащение;

3.1.3. укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация;

3.1.4. содержание информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуг населению;

3.1.5. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

3.2. Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения:

3.2.1. устав учреждений;

3.2.2. приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждений;

3.2.3. государственные стандарты и настоящий Стандарт качества предоставления услуг, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждений;

3.2.4. прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, паспорт учреждений).

3.3. Учреждения, их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Учреждения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению, содержатся в технически исправном состоянии. Неисправные заменяются или ремонтируются, а пригодность к эксплуатации отремонтированных подтверждается проверкой.

3.4. Учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

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

3.5. В состав информации о предоставляемых учреждениями услугах в обязательном порядке включаются:

3.5.1. перечень основных услуг;

3.5.2. характеристики услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;

3.5.3. наименование государственных и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;

3.5.4. взаимосвязь между качеством услуг, условиями предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг);

3.5.5. возможность влияния потребителей на качество услуг;

3.5.6. адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждений с потребителями услуг;

3.5.7. возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителя;

3.5.8. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя;

3.5.9. правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

3.5.10. гарантийные обязательства учреждений - исполнителя услуг.

3.6. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области молодежной политики на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области молодежной политики. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с клиентами, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый администрацией Шатурского муниципального района Московской области, на предмет соответствия качества фактически предоставляемых услуг в сфере молодежной политики данному Стандарту качества.

3.7. Работа учреждений в сфере предоставления услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

3.8. Руководители учреждений несут полную ответственность за политику в сфере качества услуг, обеспечивают разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников своих учреждений.

3.9. При оценке качества услуг используют следующие критерии:

3.9.1 полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями документов и своевременность;

3.9.2 результативность предоставления услуг, оцениваемая косвенными методами (в том числе путем проведения опросов).

3.10. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальных услуг учреждениями Шатурского муниципального района Московской области в сфере молодежной политики определены в Приложении к настоящему Стандарту качества.

4. Качество услуг в сфере молодежной политики, путем проведения мероприятий, занятий в клубах, секциях, летних лагерях

4.1. Оказание услуг по организации культурно-досуговых мероприятий должно способствовать:

4.1.1. укреплению интеллектуального и творческого развития молодежи;

4.1.2. реализации творческого потенциала молодежи в различных формах досуга;

4.1.3. привлечению детей и подростков в клубы по интересам, развитию их познавательной и общественной активности;

4.1.4. профилактике безнадзорности и правонарушений среди детей и молодежи;

4.1.5. формированию и развитию здорового образа жизни молодежи.

4.2. Услуги по организации культурно-досуговых мероприятий должны обеспечивать повышение качества культурного воспитания на основе обязательных нормативных требований культурной подготовленности в учреждениях сферы молодежной политики (досуговые учреждения, молодежный центр), привлечение общественности к проблемам молодежи.

4.3. Учреждения должны обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг по организации культурного досуга молодежи.

4.4. Предоставление услуг по организации досуга должно быть связано с пропагандой и передачей знаний о пользе культурно-досуговых мероприятий, использования клубных и секционных занятий в целях профилактики безнадзорности и правонарушений среди молодежи.

4.5. Для проведения работы секций по интересам и проведения мероприятий должны проводиться расширения и реконструкции действующих спортивных сооружений, строительство новых площадок для паркурщиков, воркауты и т.д.

4.6. Услуги по организации досуговых занятий и культурных мероприятий, предоставляемые инвалидам, должны быть направлены на повышение их двигательной активности, развитие коммуникативных способностей, личностного адаптивного потенциала и являться определяющим условием их всесторонней реабилитации и социальной адаптации.

4.7. При проведении досуговых занятий и культурных мероприятий должны соблюдаться нормы и правила безопасности.

4.8. При предоставлении услуг, связанных с проведением занятий в клубах, секциях, культурно-досуговых учреждениях, должны быть обеспечены комфортные условия и подготовленная база для участников этих мероприятий.

4.9. При предоставлении услуг по организации занятий в клубах, секциях должны быть созданы условия для выявления талантов одаренных подростков из числа, занимающихся в учреждениях. Способным подросткам и молодежи должна быть предоставлена возможность для дальнейшего развития таланта, в том числе путем участия в областных и региональных соревнованиях, конкурсах, фестивалях и иных мероприятиях.

4.10. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Шатурского муниципального района Московской области в сфере молодежной политики:

№	Наименование показателя	Единица измерения
1.	Доля молодых людей, посещающих учреждения по работе с молодежью Шатурского муниципального района	%
2.	Доля молодых граждан участвующих в деятельности общественных организаций и объединений	%
3.	Доля подростков и молодежи от 14 до 18 лет, охваченных различными формами занятости (трудовые лагеря, экологические бригады), от общего количества детей данной возрастной группы	%
4.	Доля подростков и молодежи в возрасте от 14 до 18 лет, охваченных организованным летним отдыхом, занятостью и оздоровлением, от общего количества детей данной возрастной группы	%
5.	Доля молодых граждан принимающих участие в мероприятиях по гражданско-патриотическому воспитанию	%
6.	Доля молодых людей, вовлеченных в добровольческую деятельность	%

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Стандарт качества должен быть предоставлен учреждением, оказывающим соответствующие услуги, для ознакомления любому лицу незамедлительно в случае поступления такой просьбы.

5.2. Информация о наличии Стандарта качества, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуги и доступна для получателя услуг. Также указываются сведения о наличии книги жалоб, телефоны и адреса учреждений, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего Стандарта качества.

5.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта качества должны быть рассмотрены в установленные сроки. В письменном ответе на жалобу указываются принятые меры по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждений в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги или предоставлению ее с ненадлежащим качеством.

Сроки рассмотрения жалоб в случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителями организаций, обеспечивающих контроль за качеством предоставления соответствующих услуг.

Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

Зам. начальника отдела по физической культуре, спорту и работе с молодежью

В.Ю. Давыдов