УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа город Первомайск

Нижегородской области

\_\_\_22.12.2014\_\_\_\_\_\_ № \_1345\_\_

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальных услуг (работ)**

**в сфере физической культуры и спорта**

(далее – Стандарт)

**1.Общие положения.**

* 1. Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и

содержание муниципальных услуг городского округа город Первомайск Нижегородской области «Предоставление объектов физической культуры и спорта для населения» и «Услуга по организации и проведению физкультурно-массовых и спортивных мероприятий», (далее - Услуги). Стандарт разработан в целях открытости и общедоступности информации по предоставлению Услуг и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуг.

* 1. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования,

обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуг в целом, а также на каждом этапе их предоставления, включая обращение за Услугами, их оформление и регистрацию, получение Услуг, оценку качества Услуг и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуг.

* 1. Содержание Услуг:

- предоставление объектов физической культуры и спорта для населения;

- услуга по организации и проведению физкультурно-массовых и спортивных

мероприятий.

1.4.Получатели Услуг:

- категории лиц, имеющие право пользования спортивными сооружениями, находящимися в муниципальной собственности для занятий физической культурой и спортом на безвозмездной основе в соответствии с постановлением

2

администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 15 октября 2013 г. № 1142 «Об утверждении перечня категорий лиц для занятий физической культурой и спортом на безвозмездной основе на территории городского округа город Первомайск Нижегородской области»;

- жители и гости городского округа город Первомайск: граждане Российской Федерации, муниципальные образования, организации.

Предоставление Услуг организуется на основе добровольного выбора направлений физкультурной и спортивной деятельности занимающимися гражданами.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание физкультурных и спортивных Услуг учреждениями в интересах своих сотрудников.

1. **Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление Услуг**

**в области физической культуры и спорта**

* 1. Конституция Российской Федерации.
  2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей

ООН 20.11.1989.

* 1. Трудовой кодекс Российской Федерации.
  2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите

прав потребителей», с изменениями от 02.07.2013 № 185-ФЗ.

* 1. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (в ред. от 02.12.2013)

«Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

* 1. Федеральный закон от 01.09.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в

Российской Федерации».

* 1. Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре

и спорте в Российской Федерации».

* 1. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы

профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

* 1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

3

организации местного самоуправления в Российской Федерации».

* 1. Закон Нижегородской области от 11.06.2009 № 76-З «О физической

культуре и спорте в Нижегородской области»;

* 1. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной

безопасности».

* 1. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите

инвалидов в Российской Федерации».

* 1. Постановление администрации городского округа город Первомайск

Нижегородской области от 15.10.2013 № 1142 «Об утверждении перечня категорий лиц для занятий физической культурой и спортом на безвозмездной основе на территории городского округа город Первомайск Нижегородской области» (далее - Постановление).

1. **Технология оказания Услуг**
   1. Проведение физкультурно-массовых и спортивных мероприятий

должно способствовать пропаганде здорового образа жизни, повышению уровня физической культуры населения.

* 1. Проведение официальных физкультурно-массовых и спортивных

мероприятий включает в себя следующие этапы:

- подготовка документации;

- организационная работа;

- проведение мероприятия;

- формирование и предоставление отчетной документации.

* 1. Место оказания Услуг: городской округ город Первомайск

Нижегородской области. Конкретные места проведения мероприятий определяются в соответствии с планом проведения основных социально значимых физкультурно-массовых и спортивных мероприятий.

4

1. **Условия организации и проведения физкультурно-массовых**

**и спортивных мероприятий**

* 1. Оборудование, используемое для проведения физкультурно-массовых

и спортивных 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.

* 1. Спортивное оборудование, используемое для физкультурно-массовых

и спортивных мероприятий, должно использоваться в соответствии с назначением.

* 1. При проведении физкультурно-массовых и спортивных 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 физкультурно-массовых и спортивных мероприятий, должна быть предоставлена медицинская помощь.

* 1. Техническое оборудование мест проведения соревнований должно

соответствовать правилам техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам.

* 1. При организации и проведении физкультурно-массовых и спортивных

мероприятий организаторы обязаны обеспечить квалификационное судейство, безопасность, сохранение здоровья и профилактику травматизма.

1. **Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуг**
   1. Факторами, влияющими на качество предоставления Услуг являются:

- наличие в публичном доступе сведений об Услугах;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми

функционирует учреждение, предоставляющее Услуги;

- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего

Услуги;

- наличие информации о порядке и правилах предоставления Услуг

5

населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за

деятельностью учреждений;

- соответствие санитарно - гигиеническим нормам и требованиям пожарной

безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

- наличие тренерского состава с высшим профессиональным или средним

профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», или специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях;

- возможность обеспечения получателей услуг постоянным

квалифицированным медицинским обслуживанием;

- наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих

порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию физкультурно - оздоровительных услуг.

1. **Порядок получения доступа к Услугам**
   1. Услуги оказываются гражданам городского округа город Первомайск

Нижегородской области независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

* 1. Предоставление Услуг осуществляется по месту расположения

муниципального учреждения на территории городского округа город Первомайск Нижегородской области.

* 1. Информирование граждан об Услугах осуществляется посредством

информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

1. **Требования к качеству оказания Услуг**
   1. Получатели Услуг: категория лиц, имеющих право пользования

6

спортивными сооружениями, находящимися в муниципальной собственности для занятий физической культурой и спортом на безвозмездной основе, определяется Законом Нижегородской области от 11.06.2009 № 76-З «О физической культуре и спорте в Нижегородской области».

* 1. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать

процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

* 1. Деятельность учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- инструкции по правилам охраны труда и техники безопасности;

- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

- инструкции по персоналу (должностные инструкции);

- инструкции противопожарной защиты и охраны труда;

- иные инструкции.

* 1. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении

оборудование, приборы и аппаратуру, должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работе, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

* 1. В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

- технические паспорта на спортивное оборудование – приборы, аппараты,

устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;

- эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и

инвентарь;

- иные документы.

* 1. Нормативную основу практической работы учреждения в области

физической культуры и спорта и составляет настоящий Стандарт.

* 1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть

7

размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

* 1. Учреждение может работать ежедневно, включая выходные дни.
  2. Здания, учреждения спортивной направленности должны включать:

- игровые зоны общей физической подготовки и (или) специализированные

зоны по видам спорта для технической и тактической подготовки;

- административно-хозяйственные и другие помещения, в зависимости от

профиля учреждения.

1. **Результат, который должен быть достигнут в процессе**

**или по окончании выполнения Услуг**

* 1. Пропаганда здорового образа жизни, повышение уровня физической

подготовленности, укрепление здоровья населения городского округа город Первомайск Нижегородской области, особенно среди детей и подростков.

- пропаганда физической культуры и спорта как средства нравственного и

физического воспитания подрастающего поколения;

- повышение уровня мастерства спортсменов;

- выполнение разрядных нормативов;

- определение сильнейших команд и спортсменов;

- безопасное проведение физкультурно-массовых и спортивных мероприятий;

- популяризация различных видов спорта, развитие игровых видов спорта

среди неорганизованной (регулярно не занимающейся спортом) части населения;

- создание дополнительных условий для физкультурно-оздоровительных

занятий, особенно для незащищенных слоев населения (малообеспеченных и многодетных семей, пенсионеров, инвалидов и т.д.);

- занятость детей, молодежи и взрослого населения содержательными и

активными формами досуговой деятельности с использованием общедоступных, экономически эффективных средств оздоровления в области физической культуры и спорта;

8

- выявление и распространение лучшего опыта организации и проведения

физкультурно-массовых и спортивных мероприятий;

- создание системы эффективного взаимодействия местных органов власти с

физкультурной общественностью.

1. **Система показателей качества оказываемых Услуг**

Оценка качества услуг, оказываемых Учреждением, производится на основании сопоставительного анализа фактических и установленных настоящим Стандартом параметров.

Сопоставление носит аналитический характер и позволяет установить меру соответствия результатов оказания услуг установленным требованиям и сделать вывод об общем качестве услуг.

Система индикаторов качества услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели качества муниципальной услуги МБУ «Физкультурно-оздоровительный комплекс в г. Первомайск Нижегородской области».** | **Значение** |
| **Предоставление объектов физической культуры и спорта**  **для населения.** | | |
| 1. | Сохранение контингента занимающихся в течение учебного года. | 70 % |
| 2. | Доля учащихся и студентов, занимающихся физической культурой и спортом в секциях на постоянной основе, в общей численности обучающихся и студентов | 50 % |
| 3. | Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, систематически занимающихся физической культурой и спортом в общей численности данной категории населения | 3,5 % |
| **Услуга по организации и проведению физкультурно-массовых**  **и спортивных мероприятий.** | | |
| 4. | Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, определяемая на основании опросов потребителей | 90 % |

1. **Контроль качества предоставления Услуг**
   1. Контроль за деятельностью предоставляющих Услуги организаций

осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9

* 1. Организации должны иметь документально оформленную

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

* 1. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально,

внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

* 1. В соответствии с утвержденным планом работ осуществляет контроль

качества предоставления Услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы организаций,

оказывающих Услуги, за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в организации,

оказывающие Услуги;

- проведения по фактам обращения служебных расследований с

привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения иных контрольных мероприятий, в том числе проверки книги

жалоб организации, оказывающей Услуги, на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

1. **Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта**
   1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к

сотрудникам организаций, оказывающих Услуги, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

* 1. Ответственность за нарушение требований Стандарта применяется к

10

организациям, оказывающим Услуги, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

1. **Обжалование нарушений настоящего Стандарта**
   1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может

любой дееспособный гражданин, достигший совершеннолетнего возраста.

* 1. Каждый гражданин вправе обратиться за защитой прав и законных

интересов следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации,

оказывающей Услуги;

- обжалование нарушения требований Стандарта руководителю организации,

оказывающей Услуги;

- обжалование нарушения требований Стандарта в администрацию городского

округа город Первомайск Нижегородской области;

- обращение в суд.

* 1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим

Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей Услуги, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения

извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

* 1. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника

организации, оказывающей Услуги, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

* 1. Жалоба может быть подана не позднее 15 дней со дня, в который

заявителем было установлено нарушение Стандарта, либо с момента получения официального отказа организацией, оказывающей Услуги, об удовлетворении требований заявителя.

11

* 1. При обращении в ответственное структурное подразделение заявитель

может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований

стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно

зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований

Стандарта оказывающей Услуги организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в

установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

При представлении заведомо ложной информации заявитель несет

ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

* 1. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы администрация

городского округа город Первомайск Нижегородской области должна принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее - проверочные действия) либо об отказе в осуществлении таких действий.

1. **Содержание информации**
   1. В состав информации об Услугах в обязательном порядке должны

быть включены:

- перечень основных Услуг, предоставляемых организацией;

- характеристика Услуг, область их предоставления и затраты времени на их

предоставление;

- взаимосвязь между качеством Услуг, условиями их предоставления.

* 1. Способы информирования:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой

информации;

12

- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых Услуг

в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области;

- информационных стендов (уголков получателей услуг) в организациях.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_