

**Стандарт качества
оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)
в сфере физической культуры и спорта
(далее – Стандарт)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальных услуг (работ) городского округа город Первомайск Нижегородской области «Обеспечение доступа к объектам спорта» и «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» (далее – Услуги (Работы)). Стандарт разработан в целях открытости и общедоступности информации по оказанию Услуги (выполнению Работ) и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания Услуги (выполнения Работ).

1.2. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг (работ) в целом, а также на каждом этапе их выполнения, включая обращение за Услугами (Работами), их оформление и регистрацию, получение Услуги (Работ), оценку качества Услуги (Работ) и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги (Работ).

1.3. Содержание Услуги (Работ):

- реализация дополнительных общеразвивающих программ.
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта.
- организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-

оздоровительных) мероприятий.

- обеспечение доступа к объектам спорта.

- проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО.

1.4. Получатели Услуг (Работ):

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

Оказание (выполнение) Услуг (Работ) организуется на основе добровольного выбора направлений физкультурной и спортивной деятельности занимающимися гражданами.

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

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание (выполнение) Услуг (Работ) в области физической культуры и спорта

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

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

2.3. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

3. Технология оказания (выполнения) Услуг (Работ)

3.1. Организация и проведение Услуг (Работ) должно способствовать пропаганде здорового образа жизни, повышению уровня физической культуры населения.

3.2. Организация и проведение Услуг (Работ) включает в себя следующие этапы:

- подготовка документации;
- организационная работа;
- проведение мероприятия;
- формирование и предоставление отчетной документации.

3.3. Место оказания (выполнения) Услуг (Работ): городской округ город Первомайск Нижегородской области. Конкретные места проведения мероприятий определяются в соответствии со спецификой реализуемой Услуги (Работы).

4. Условия организации и оказания (проведения) Услуг (Работ)

4.1. Оборудование, используемое для организации и оказания (проведения) Услуг (Работ), 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.

4.2. Спортивное оборудование, используемое для оказания (реализации) Услуг (Работ), должно использоваться в соответствии с назначением.

4.3. При организации и оказании (проведении) Услуг (Работ) должен осуществляться врачебный контроль за лицами, занимающимися физической культурой и спортом. Спортсменам, тренерам и судьям, зрителям, здоровью которых причинен вред в связи с проведением Услуг (Работ), должна быть предоставлена медицинская помощь.

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

4.5. При организации и оказании (проведении) Услуг (Работ) организаторы обязаны обеспечить квалификационное судейство, безопасность, сохранение здоровья и профилактику травматизма.

5. Основные факторы, влияющие на качество оказания (выполнения) Услуг (Работ)

5.1. Факторами, влияющими на качество оказания (выполнения) Услуг (Работ), являются:

- наличие в публичном доступе сведений об Услугах (Работах);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми Функционирует учреждение, выполняющее Услуги (Работы);
- условия размещения и режим работы учреждения, оказывающего (выполняющего) Услуги (Работы);
- наличие информации о порядке и правилах оказания (выполнения) Услуг (Работ);
- 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 (Работ) постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;
- наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию (выполнению) физкультурно-оздоровительных Услуг (Работ).

6. Порядок получения доступа к Услугам (Работам)

Услуги (Работы) оказываются (выполняются) для граждан городского округа город Первомайск Нижегородской области независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

6.1. Оказание (выполнение) Услуг (Работ) осуществляется по месту расположения муниципального учреждения на территории городского округа город Первомайск Нижегородской области.

6.2. Информирование граждан об Услугах (Работах) осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей работ) в учреждениях.

7. Требования к качеству оказания (выполнения) Услуг (Работ)

7.1. Получатели Услуг (Работ): категория лиц, имеющих право пользования 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».

7.2. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс оказания (выполнения) Услуг (Работ), определять методы (способы) их выполнения и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

7.3. 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.

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

7.5. 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.

7.6. Нормативную основу практической работы учреждения в области физической культуры и спорта и составляет настоящий Стандарт.

7.7. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

7.8. Учреждение может работать ежедневно, включая выходные дни.

7.9. 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.

8. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании оказания (выполнения) Услуг (Работ)

8.1. 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 оказание (проведение) Услуг (Работ);
- 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;
- выявление и распространение лучшего опыта организации и проведения физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий;
- популяризация комплекса ВФСК «ГТО»;
- создание системы эффективного взаимодействия местных органов власти с физкультурной общественностью.

9. Система показателей качества оказываемых (выполняемых) Услуг (Работ)

Оценка качества Услуг (Работ), оказываемых (выполняемых) Учреждением, производится на основании сопоставительного анализа фактических и установленных настоящим Стандартом параметров.

Сопоставление носит аналитический характер и позволяет установить меру соответствия результатов оказания (выполнения) Услуг (Работ) установленным требованиям и сделать вывод об общем качестве Услуг (Работ).

Система индикаторов качества Услуг (Работ):

№	Показатели качества муниципальных Услуг (Работ) МАУ «Физкультурно-оздоровительный комплекс в г. Первомайск Нижегородской области».	Значение
Обеспечение доступа к объектам спорта.		
1.	Наличие обоснованных жалоб (единица).	5

10. Контроль качества оказания (выполнения) Услуг (Работ)

10.1 Контроль за деятельностью оказывающих (выполняющих) Услуги (Работы) организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. 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 (Работ), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

10.3. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество Услуг (Работ).

10.4. В соответствии с утвержденным планом работы осуществляет контроль качества оказания (выполнения) Услуг (Работ) путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы организаций, Оказывающих (выполняющих) Услуги (Работы), за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в организации, оказывающие (выполняющие) Услуги (Работы);
- 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 (выполняющей) Услуги (Работы), на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг (Работ), а также фактов принятия мер по жалобам.

11. Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта

11.1 Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих (выполняющих) Услуги (Работы), устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

11.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта применяется к организациям, оказывающим (выполняющим) Услуги (Работы), по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

12. Обжалование нарушений настоящего Стандарта

12.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любой дееспособный гражданин, достигший совершеннолетнего возраста.

12.2. Каждый гражданин вправе обратиться за защитой прав и законных интересов следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей (выполняющей) Услуги (Работы);
- обжалование нарушения требований Стандарта руководителю организации, оказывающей (выполняющей) Услуги (Работы);
- обжалование нарушения требований Стандарта в администрацию городского округа город Первомайск Нижегородской области;
- обращение в суд.

12.3. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей (выполняющей) Услуги (Работы), 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).

12.4. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника

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

12.5. 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 (выполняющей) Услуги (Работы), об удовлетворении требований заявителя.

12.6. 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 (выполняющей) Услуги (Работы) 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.

12.7. 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.

13. Содержание информации

13.1. В состав информации об Услугах (Работах) в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных Услуг (Работ), оказываемых (выполняемых) организацией;
- характеристика Услуг (Работ), область их оказания (выполнения) и затраты времени на их оказание (выполнение);
- взаимосвязь между качеством Услуг (Работ), условиями их оказания (выполнения).

13.2. Способы информирования:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях и объемах оказываемых (выполняемых) Услуг (Работ) в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области;

- информационных стендов (уголков) получателей Услуг (Работ) в организациях. Информация о деятельности организаций, о порядке и правилах оказания (выполнения) Услуг (Работ), о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.