



ГЛАВА РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.11.2018 № 4505

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг, работ в области физической культуры и спорта

На основании Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, создания системы показателей деятельности в сфере физической культуры и спорта и ответственности за качество оказываемых услуг, в целях повышения качества оказания муниципальных услуг, работ в сфере физической культуры и спорта, предоставляемых населению, создание системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений со стороны потребителей муниципальной услуги, работы во исполнение ст.69 Бюджетного кодекса РФ, руководствуясь Уставом Рузского городского округа постановляет:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в области физической культуры и спорта (прилагается).
2. Разместить данное постановление на официальном сайте Рузского городского округа в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы Администрации Рузского городского округа Шиломаеву И.А.

И.о. Главы городского округа



Д.В. Шведов



УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Главы
Рузского городского округа

от «30» 11 2018г. № 1505

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг, работ в области физической культуры и спорта

Область применения стандарта

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг, работ в области физической культуры и спорта является Муниципальное казенное учреждение Рузского городского округа «Комитет по физической культуре и спорту».

Учреждения, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальных услуг, работ является муниципальные учреждения Рузского городского округа, оказывающие муниципальные услуги, работы:

Муниципальное бюджетное учреждение Рузского городского округа «Спортивная школа Руза».

Муниципальное бюджетное учреждение физической культуры и спорта «Волковское» Рузского городского округа Московской области.

Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта применяются следующие термины:

Муниципальные услуги, работы в области физической культуры и спорта – услуги, работы оказываемые населению Рузского городского округа (далее - получателям услуг) муниципальными бюджетными учреждениями (далее - исполнителями) за счет средств бюджета Рузского городского округа;

Спорткомитет – Муниципальное казенное учреждение Рузского городского округа «Комитет по физической культуре и спорту»

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов местного самоуправления Рузского городского округа по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества;

Муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к составу, качеству, объему, условиям и результатам оказания муниципальной услуги, работы;

Исполнитель муниципальной услуги, работы

Муниципальное бюджетное учреждение Рузского городского округа «Спортивная школа Руза».

Муниципальное бюджетное учреждение физической культуры и спорта «Волковское» Рузского городского округа Московской области.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальных услуг, работ минимальные требования к оказанию услуги,

работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги, работы;

Участники - дети, подростки, молодежь, их родители (законные представители), тренеры, взрослое население, инструктора;

Занятия спортом - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации программ спортивной подготовки за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства;

Воспитание - целенаправленная деятельность, осуществляемая в системе спортивной подготовки, ориентированная на создание условий для развития и духовно-ценностной ориентации занимающихся на основе общечеловеческих и отечественных ценностей, оказание им помощи в жизненном самоопределении, нравственном, гражданском и профессиональном становлении;

Уровень физической подготовленности - уровень развития основных физических качеств и координационных способностей ребенка;

Отсев - доля занимающихся, отчисленных (исключенных) из Учреждения до окончания учебного года.

Получатель услуги, работы – физическое лицо, на удовлетворение потребностей которого направлена муниципальная услуга, проживающие на территории Рузского городского округа, 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.

Спортивные сооружения – объекты, предназначенные для занятий лицами, проживающими на территории Рузского городского округа, физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий.

Спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

Спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

Обслуживающий персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

Качество услуги, работы – совокупность характеристик услуги, работ определяющих ее способность удовлетворять физкультурные и спортивные потребности получателя услуги, работ.

Санитарные правила и нормативы (далее по тексту - СанПиН).

Государственный стандарт (далее по тексту – ГОСТ).

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (далее по тексту – ППБ).

Строительные нормы и правила (далее по тексту - СНиП).

Ведомственные строительные нормы (далее по тексту – ВСН).

Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги, работы в области физической культуры и спорта

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Московской области от 27 декабря 2008 г. N 226/2008-ОЗ "О физической культуре и спорте в Московской области" принят постановлением Московской областной Думы от 25 декабря 2008 г. N 9/65-П)

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 18.04.2018) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ (в ред. от 18.03.2018) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

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

Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Устав МКУ РГО «Комитет по физической культуре и спорту».

Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта

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

наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, работы ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, работы включая льготную категорию граждан);

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;

условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;

наличие специального технического оснащения учреждения;

наличие требований к технологии оказания услуги, работы;

Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг, работ населению;

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

наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

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 услуг.

Порядок получения доступа к муниципальным услугам

Муниципальные услуги, работы в области физической культуры и спорта оказываются лицам, проживающим на территории Рузского городского округа, независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

Предоставление муниципальных услуг является бесплатным.

Комплектование учебных групп спортивной школы производится с учетом этапов спортивной подготовки:

Содержание этапов спортивной подготовки определяется программами спортивной подготовки, разработанными и реализуемыми исполнителем в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки. Если на одном из этапов спортивной подготовки результаты прохождения спортивной подготовки не соответствуют требованиям, установленным федеральными стандартами спортивной подготовки по выбранным виду или видам спорта (спортивным дисциплинам), прохождение следующего этапа спортивной подготовки не допускается.

Перевод занимающихся в группы следующего года обучения или этапа спортивной подготовки оформляется приказом директора спортивной школы на основании решения тренерского совета при условии наличия соответствующего стажа занятий, заключения врача, выполнения контрольных нормативов общей и специальной физической подготовки. Занимающиеся, не выполнившие условия перевода, предоставляется возможность продолжить обучение повторно на том же этапе спортивной подготовки.

Недельный режим тренировочной нагрузки является максимальным и устанавливается в зависимости от вида спорта, периода и задач подготовки.

Организация тренировочного процесса предусматривает, что:

основными формами работы с занимающихся являются групповые тренировочные и теоретические занятия, работа по индивидуальным планам подготовки, участие в соревнованиях, тренировочных сборах, инструкторская и судейская практика;

начало и окончание учебного года в спортивной школе зависит от специфики вида спорта и календаря спортивных соревнований;

тренировочные занятия в отделениях по видам спорта проводятся в соответствии с годовым учебным планом, рассчитанным на 46 недель учебных занятий непосредственно в условиях спортивной школы;

расписание занятий формируется с учетом установления благоприятного режима тренировок и отдыха занимающихся, обучения их в образовательных учреждениях, с учетом возрастных особенностей и установленных санитарно-гигиенических норм;

для обеспечения круглогодичности тренировочного процесса, спортивной подготовки и активного отдыха занимающихся в период каникул могут организовываться учебно-тренировочные сборы.

Основными результатами оказания муниципальной услуги, работы для получателей услуги, работы являются:

положительная динамика роста индивидуальных показателей физической подготовленности занимающихся;

повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля занимающихся;

повышение уровня общего и специального физического развития, и функционального состояния организма занимающиеся;

получение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей занимающегося.

Причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги, работы по реализации является медицинское показание.

Предоставление муниципальных услуг, работ осуществляется по месту расположения муниципального учреждения и на территории Рузского городского округа.

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 7-00 и не позднее 22-00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

Информирование лиц, проживающих на территории Рузского городского округа о муниципальной услуге осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- 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;

- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;

- информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, работы 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 учреждений.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в социальных сетях, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

Информация о деятельности учреждений, 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.

Услуги, работы в области физической культуры и спорта, предоставляемые муниципальными учреждениями, финансируемыми за счет средств бюджета Рузского городского округа, в том числе:

Организация и проведение официальных спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения;

Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий;

Обеспечение доступа к объектам спорта;

Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта.

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

Требования к качеству услуг, работ по организации занятий граждан физической культурой и спортом путем проведения занятий, спортивной школе, секциях.

Сведения об услуге, работы.

Наименование работы:

Организация и проведение официальных спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения;

Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий;

Обеспечение доступа к объектам спорта;

Наименование услуги:

Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта.

Тренировочный этап (этап спортивной специализации) Дзюдо

Этап начальной подготовки Дзюдо

Тренировочный этап (этап спортивной специализации) Лыжные гонки

Этап начальной подготовки Лыжные гонки

Тренировочный этап (этап спортивной специализации) Футбол
Этап начальной подготовки Футбол
Тренировочный этап (этап спортивной специализации) Художественная гимнастика
Этап начальной подготовки Художественная гимнастика
Тренировочный этап (этап спортивной специализации) Спортивная борьба
Этап начальной подготовки Спортивная борьба

Содержание (предмет услуги, работы):

предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта;

выдача тренерским составом, инструкторов по спорту занимающимся гражданам рекомендаций, программ, комплексов занятий по видам спорта.

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

Получатели услуги, работы: Потребителями этих услуг являются физические или юридические лица.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание услуг, работ учреждениями в интересах своих сотрудников.

В соответствии с действующим законодательством учреждениям при оказании услуг, работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

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

Государственные стандарты и настоящий стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждений в области физической культуры и спорта.

В учреждении используются следующие основные руководства:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила поведения получателей услуг, работ в учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения услуг, работ;
- санитарные правила и нормы.

Документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения: Положение (устав) учреждения должно соответствовать требованиям типового положения (устава) о муниципальном учреждении и включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;
- основные задачи деятельности;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;

юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- штатное расписание;
- правила внутреннего распорядка;
- категории обслуживаемых лиц;
- порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;

- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объём и порядок предоставления ими услуг, работ в соответствии с муниципальными стандартами в области физкультуры и спорта. Закрепляются отдельным приказом по муниципальному учреждению на каждый год.

При оказании услуг, работ используются следующие нормативные документы:

инструкции по персоналу (должностные инструкции);

инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей услуг, работ).

расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения (спортивные залы, стадион и другие объекты);

правила посещений специализированных помещений (спортивные залы, стадион и другие объекты).

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

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

технические паспорта на спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места тренировочных занятий и проведения соревнований;

акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению мероприятия (соревнования);

эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры).

Нормативную основу практической работы учреждения в области оказания услуг, работ составляет настоящий Стандарт.

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

Условия размещения и режим работы муниципального учреждения.

Учреждения и их структурные подразделения, оказывающие услуги, работы 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 (спортивные залы и другие объекты); открытые физкультурно-спортивные сооружения – 6-8 часов (поля, спортивные площадки, лыжные трассы, и другие объекты). В зависимости от времени года и погодных условий 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 воздействия 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:

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 объекты;

вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалные с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров, инструкторов по спорту и специалистов, технических помещений.

Содержание территории 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, работ, 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 спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

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

Исполнители услуг, работ 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.

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

Техническое оснащение учреждения.

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

В спортивных залах должно размещаться только оборудование, необходимое для проведения занятий. Для хранения инвентаря должно быть выделено специальное помещение.

В зале для борьбы должен быть мягкий ковер (татами, маты), размещаемый с отступами от стен не менее 2 м во избежание травматизма. При невозможности организации такого отступа должны быть предусмотрены другие меры по обеспечению безопасности занимающихся.

Магnezия, используемая спортсменами для рук, должна храниться в ящиках с крышками.

Физкультурные и спортивные площадки на открытом воздухе должны содержаться в чистоте и быть ровными, свободными от посторонних предметов, которые могут быть причиной повреждений и травм.

Футбольное поле, площадки для ручного мяча и массовых подвижных игр должны иметь травяной покров.

Беговая дорожка должна иметь твердое, хорошо дренирующее покрытие, плотный, непыльный, стойкий к атмосферным осадкам верхний слой.

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

- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;
- систему освещения;
- щиты управления электроснабжением;
- 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, работы 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.

Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (инструкторов-методистов ФСО) 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 услуг, работ.

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, работ.

Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, работы должен:

обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг, работ для жизни и здоровья получателей услуг и охраны окружающей среды;

в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги, работы;

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

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

иметь навыки к организационно-методической деятельности;

изучать и учитывать в процессе оказания услуги, работы индивидуальные различия получателей услуг, работ;

уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия занимающегося, резкое изменение погодных условий и т.п.).

Требования к технологии оказания услуги, работы:

Для получения услуг, работ наличие медицинского заключения является обязательным.

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

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

Основанием для отказа предоставления услуги, работы является алкогольное или наркотическое опьянение получателя услуги, работы.

Технологии, которые используются для оказания услуг, работы должны обеспечивать:

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

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

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

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

Предоставление услуг, работ должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги, работы ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, работы 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, работ в области физкультуры и спорта в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

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

Основными результатами, которых может добиться получатель услуги, работы являются:

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

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

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

- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

При оказании услуг, работ следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности;

- санитарно-гигиенических норм;

- медицинского обеспечения;

- профилактики и предупреждения травматизма.

Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг, работ должна быть доступна населению Рузского городского округа.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

учреждение обязано довести до сведения населения, проживающего на территории Рузского городского округа свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

получатель услуги, работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, работах обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных услуг, работ.

В перечень информации о предоставляемых услугах, работах и условиях их предоставления в обязательном порядке должны быть включены:

настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги, работы;

перечень основных услуг, работ, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги, работ, область её предоставления и затраты времени на её предоставление;

взаимосвязь между качеством услуги, работ, условиями её предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги, работы);

возможность влияния получателей услуги, работы на качество услуги, работы в т.ч. получение оценки качества услуги, работ со стороны клиента;

установление взаимосвязи между предложенной услугой, работой и реальными потребностями клиента;

правила и условия безопасного предоставления услуг, работ;

условия оказания услуг, работ;

перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг, работ;

медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг, работ;

правила поведения на спортивных сооружениях с целью исключения и снижения риска травматизма при оказании услуги, работы;

правила поведения получателями услуг, работ во внештатных ситуациях;

место нахождения пункта медицинской помощи;
информация о квалификации обслуживающего персонала.

Информирование лиц, проживающих на территории Рузского городского округа, осуществляется посредством:

публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, работу о порядке и правилах предоставления данной услуги, работы должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на стендах. Информация о деятельности учреждения, о порядке работы и правилах предоставления услуг, работ должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

В состав информации об услугах, работ в обязательном порядке должны быть включены:

перечень основных услуг, работ, предоставляемых учреждением;

характеристика услуги, работы область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

взаимосвязь между качеством услуги, работы условиями её предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги, работы);

возможность влияния получателей услуги, работы на качество услуги, работы и возможность получения оценки качества услуги, работы со стороны получателя услуги, работы;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг, работ и безопасного поведения занимающихся.

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

Деятельность учреждения регламентируется следующими инструкциями:

инструкции по правилам техники безопасности;

инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

инструкции по персоналу (должностные инструкции);

инструкции по охране труда;

инструкции противопожарной защиты и охраны труда.

Требования к качеству услуг, работ по организации спортивно-массовых мероприятий.

Сведения об услуге, работы: наименование услуги, работа по организации официальных спортивных и физкультурно-массовых мероприятий.

Содержание (предмет услуги, работы): 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 достижению ими результатов.

Получатели услуги, работы: Спортивно-массовые мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников, их физической подготовки. Для участия в официальных физкультурных и спортивных мероприятиях Рузского городского округа допускаются лица, указанные в Положении о проведении соревнований, в разделе «Участники и условия проведения соревнований», где 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.

Документы, регламентирующие проведение спортивных и физкультурно-массовых мероприятий.

Календарный план спортивно-массовых мероприятий Комитета по физической культуре и спорту Рузского городского округа.

Правила проведения соревнований.

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

- цели и задачи;
- сроки и место проведения;
- руководство соревнованиями;
- участники и условия допуска;
- программа соревнований;
- определение победителей, награждение;
- условия финансирования;
- условия подачи заявок;
- страхование участников;
- дополнительные условия и требования.

Внутренний приказ по муниципальному учреждению о проведении спортивно-массового мероприятия.

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.

Информирование населения осуществляется посредством:

Публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

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

Требования к качеству услуг, работ по организации участия спортсменов Рузского городского округа в муниципальных и областных соревнованиях.

Организация участия спортсменов Рузского городского округа в соревнованиях (межмуниципальных, областных) должна обеспечить физическую и психологическую готовность спортсменов к соревнованиям и их нацеленность к победе.

Документы, регламентирующие предоставление услуги, работы.

Основанием для командировки на соревнования является Положение о проведении соревнований.

Календарный план соревнований.

Порядок обжалования нарушений требований стандарта

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества услуги, работы может любое лицо, являющееся потребителем услуги, работы. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат

обязательной регистрации в книге жалоб учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

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

Указание на нарушение требований стандарта сотруднику, оказывающему услугу, работы;

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации (в его отсутствие заместителю директора);

Жалоба на нарушение требований стандарта в Комитет по физической культуре и спорту Рузского городского округа.

Обращение в суд.

Указание на нарушение требований стандарта сотруднику, оказывающему услугу, работу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающему услугу, работу 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, работу 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, работу.

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

Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, работу может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

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

Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя;

Аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо организации, оказывающей услугу, работу 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, работу должна в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

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

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в «Комитет по физической культуре и спорту» Рузского городского округа

Подача и рассмотрение жалобы в «Комитет по физической культуре и спорту» Рузского городского округа осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 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.

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.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет «Комитет по физической культуре и спорту» Рузского городского округа.

Руководитель организации своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг, работ получателям и службу контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг, работ.

Обязательным методом контроля качества предоставления услуг, работ является система регистрации и рассмотрения жалоб получателей услуг, работ.

Для оценки качества и безопасности услуг, работ используют следующие основные методы контроля:

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

аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка

профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);

экспертный – опрос тренеров-преподавателей, инструкторов, судей по видам спорта и других экспертов о состоянии качества и безопасности услуг с оценкой результатов опроса;

социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

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

Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг, работ.

Директор учреждения, оказывающего населению Рузского городского округа услуги, работ обязан:

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

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

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

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг, работ;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг, работ и Стандарта качества.

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

Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта

Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, работы требованиям настоящего стандарта проводится по решению Комитета по физической культуре и спорту Рузского городского округа.

По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг, работ.

Количество предоставляемых услуг, работ определяется по общей динамике (количеству) занимающихся в структурных подразделениях муниципального учреждения на протяжении календарного года.

Качество предоставляемых услуг, работ определяется по количеству призовых мест спортсменов Рузского городского округа, принявших участие в муниципальных, межмуниципальных и областных соревнованиях, фестивалях, спартакиадах, матчевых встречах на протяжении календарного года.

Критерии оценки качества услуги

Качественное оказание услуг в области 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.

