

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНСК-КУЗНЕЦКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ,
СПОРТУ И ТУРИЗМУ**

ПРИКАЗ

от 10.01.2022

№ 9

г. Ленинск-Кузнецкий

О порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг, работ, предоставляемых за счет средств бюджета Ленинск-Кузнецкого городского округа подведомственным учреждениям управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа

В целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными управлению по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа на основании постановления администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа от 10.07.2019 №1179 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг, работ, предоставляемых за счет средств бюджета Ленинск-Кузнецкого городского округа»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг и работ в сфере физической культуры и спорта:
 - 1.1. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» согласно приложению 1 к настоящему приказу.
 - 1.2. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта» согласно приложению 2 к настоящему приказу.
 - 1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» согласно приложению 3 к настоящему приказу.
 - 1.4. Стандарт качества муниципальной услуги «Спортивная подготовка по не-

олимпийским видам спорта» согласно приложению 4 к настоящему приказу.

1.5. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» согласно приложению 5 к настоящему приказу.

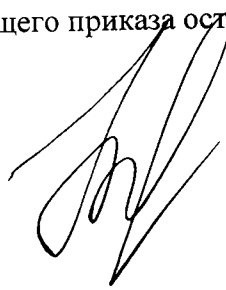
1.6. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» согласно приложению 6 к настоящему приказу.

1.7. Стандарт качества муниципальной услуги «Спортивная подготовка лиц с поражением опорно-двигательного аппарата» согласно приложению 7 к настоящему приказу.

1.8. Индикаторы качества муниципальных услуг, работ, утвержденных соответствующим приказом.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Т.Г.Новикова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2022 № 9

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЖДЕНИЕ
ОФИЦИАЛЬНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНЫХ
(ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ) МЕРОПРИЯТИЙ»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)

1. Муниципальное учреждение, в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной работы, указанной в приложении 1 к настоящему приказу:

муниципальное бюджетное учреждение «Информационно-методический центр управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

Конституция Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

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

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

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

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

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

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

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муници-

пальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 N 4;

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 18.03.2003 № 80-ст);

Устав Ленинска-Кузнецкого городского округа.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы:

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории города Ленинска-Кузнецкого для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»: организация и проведение официальных спортивных мероприятий в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Ленинск-Кузнецкого городского округа, ежегодно утверждаемым приказом начальника управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы:

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен иметь:

календарный план физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Ленинск-Кузнецкого городского округа, утвержденный приказом начальника управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа на календарный год;

правила проведения спортивных соревнований;

Положение об официальном спортивном соревновании.

3.2.2. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен предусмотреть:

разработку Положения о проведении официальных спортивных мероприятий;

судейство официальных спортивных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований;

награждение участников официальных спортивных мероприятий.

обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий.

3.2.3. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных соревнований.

3.2.4. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.7. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы.

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

воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

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

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

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных мероприятий.

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

3.3. Требования к квалификации персонала:

3.3.1. Исполнитель должен располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.3.2. Каждый специалист должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

3.3.3. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

3.3.4. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

оформления информационных стендов в помещениях учреждения;

размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информационные стенды должны отражать сведения об учреждении, перечень программ, мероприятий, копии учредительных документов, локальных актов, информацию о приемных часах руководителя учреждения, иную необходимую информацию.

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества.

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта качества (далее - проверка) проводится управлением по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа (далее - Управление).

4.3. Должностные лица исполнителя несут ответственность за достоверность представляемой информации, соблюдение требований настоящего стандарта качества.

5. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества.

5.1. Руководители подведомственных Управлению муниципальных учреждений, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий Управления или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества:

6.1. Общие положения

6.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся получателем муниципальной работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стан-

дарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества к руководителю муниципального учреждения;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

6.1.5. Заявителю Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований настоящего стандарта качества

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жало-

бы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управлении

6.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в Управление, заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества выполняющей работу организацией;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего

стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

6.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

7. Оценка качества муниципальной работы:

7.1. Критериями оценки качества муниципальной работы являются:

полнота предоставления работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной работы по результатам оценки соответствия оказанной работы Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

7.2. Система индикаторов качества:

п/п	Индикаторы качества муниципальной работы	Значение индикатора, ед. измерения
1	Количество официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий	не менее 95% от запланированных мероприятий
2	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной работы	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления работы

Качественное предоставление муниципальной работы характеризуют:

Точность и своевременность исполнения работы: учреждение должно оказывать выбранную получателем работу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая работа должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания работ должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие работы ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2022 № 9

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К ОБЪЕКТАМ СПОРТА»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы, указанной в приложении 2 к настоящему приказу:
 - муниципальное автономное учреждение «Лыжно-спортивный комплекс»;
 - муниципальное автономное учреждение «Физкультурно-оздоровительный комплекс»;
 - муниципальное бюджетное учреждение «Стадион «Шахтер»;
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа»;
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №3».
2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Трудовой кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
 - Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
 - Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 18.03.2003 № 80-ст);

Устав Ленинск-Кузнецкого городского округа.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы:

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы:

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории Ленинск-Кузнецкого городского округа для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта»:

предоставление помещений спортивных объектов, находящихся в оперативном управлении исполнителя, для занятий физической культурой и спортом, проведения физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, физкультурно-оздоровительных и культурно-массовых мероприятий;

обеспечение условий для проведения занятий физической культурой и спортом, проведения физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, физкультурно-оздоровительных и культурно-массовых мероприятий

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта» должен иметь:

правила внутреннего трудового распорядка;

правила посещения спортивных сооружений;

расписание занятий;

должностные инструкции работников исполнителя;

правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом, проведении мероприятий;

иные локальные акты, не противоречащие Уставу исполнителя.

3.2.2. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.5. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы.

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

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

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей

территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.7. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения занятий и мероприятий.

3.3. Требования к квалификации персонала

3.3.1. Исполнитель должен располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.3.2. Каждый специалист должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

3.3.3. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

3.3.4. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

оформления информационных стендов в помещениях учреждения;

размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информационные стенды должны отражать сведения об учреждении, перечень программ, мероприятий, копии учредительных документов, локальных актов, информацию о приемных часах руководителя учреждения, иную необходимую информацию.

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего

стандарта качества (далее - проверка) проводится управлением по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа (далее - Управление).

4.3. Должностные лица исполнителя несут ответственность за достоверность представляемой информации, соблюдение требований настоящего стандарта качества.

5. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества

5.1. Руководители подведомственных Управлению муниципальных учреждений, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий Управления или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

6.1. Общие положения

6.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся получателем муниципальной работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества к руководителю муниципального учреждения;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества

регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

6.1.5. Заявителю Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований настоящего стандарта качества

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы, должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о приня-

тых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление

6.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в Управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества выполняющей работу организацией;

иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

6.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

7. Оценка качества муниципальной работы:

7.1. Критериями оценки качества муниципальной работы являются:

полнота предоставления работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной работы по результатам оценки соответствия оказанной работы Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

7.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной работы	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной работы	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления работы

Качественное предоставление муниципальной работы характеризуют:

Точность и своевременность исполнения работы: учреждение должно оказывать выбранную получателем работу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая работа должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания работ должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие работы ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2022 № 9

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«СПОРТИВНАЯ ПОДГОТОВКА ПО ОЛИМПИЙСКИМ ВИДАМ СПОРТА»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги, указанной в приложении 3 к настоящему приказу:
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа»;
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №2»;
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №3»
 - муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №4» им. Л.К.Немчанинова.
2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Бюджетный кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

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

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

Устав Ленинск-Кузнецкого городского округа.

3. Порядок получения доступа к муниципальным услугам:

3.1. Категория потребителей муниципальных услуг, а также физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

3.1.1. Муниципальные услуги оказываются физическим лицам (гражданам Российской Федерации) вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), наличия судимости родителей (законных представителей).

Возраст потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии с про-

граммами спортивной подготовки, разработанными в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта, развиваемым в спортивных организациях.

3.1.2. До зачисления в организацию, оказывающую услугу (далее - спортивная организация) желающие заниматься физической культурой и спортом относятся к категории заявителей на получение услуги (далее - заявители), после зачисления - потребители услуги (далее - потребители услуги).

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации заявлений

Заявление о приеме в спортивную организацию, представляется заявителем лично (с приложением документов, указанных в пункте 3.3 раздела 3 настоящего стандарта качества) либо по электронной почте в порядке, установленном локальным нормативным актом спортивной организации.

Прием заявления и его регистрация в книге регистрации заявлений осуществляется в случае:

представления заявления при личном обращении в спортивную организацию - в течение 30 минут с момента представления заявления;

представления заявления в электронном виде (на адрес электронной почты муниципальных учреждений спортивной направленности (далее - спортивная школа), указанных в приложении 1 к настоящему стандарту качества) - в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявления на адрес электронной почты спортивной школы.

После регистрации заявления, поданного в электронном виде, заявитель должен явиться лично в спортивную школу для представления пакета документов, указанных в пункте 3.3 раздела 3 настоящего стандарта качества, в порядке, предусмотренном локальным нормативным актом спортивной школы.

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, информация о способах их получения заявителями

Зачисление в спортивную организацию осуществляется в соответствии с приказом Министерства спорта Российской Федерации от 16.08.2013 № 645 «Об утверждении порядка приема лиц в физкультурно-спортивные организации, созданные Российской Федерацией и осуществляющие спортивную подготовку».

Зачисление в спортивную организацию производится по письменному заявлению на имя руководителя спортивной организации одного из родителей (законного представителя) лица, не достигшего 14-летнего возраста, или по письменному заявлению лица, достигшего 14-летнего возраста, с письменного согласия одного из родителей (законного

представителя) при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка на основании результатов индивидуального отбора.

Для допуска к проведению индивидуального отбора заявитель представляет в спортивную организацию следующие документы:

письменное заявление заявителя (законного представителя заявителя) о приеме в спортивную организацию;

копию паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении заявителя;

справку об отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний для освоения соответствующей программы спортивной подготовки;

фотографии заявителя.

3.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги

При подаче и регистрации письменного заявления заявитель обслуживается без очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 30 минут с момента обращения в спортивную организацию.

Зачисление в спортивную организацию на основании результатов индивидуального отбора оформляется приказом спортивной организации.

3.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Заявителю и (или) родителю (законному представителю) отказывается в приеме документов в следующих случаях:

текст документов не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя;

на документах отсутствуют необходимые печати и подписи ответственных лиц;

наличие незаполненных граф в заявлении, подлежащих заполнению (в случае личного обращения заявителя и отказа в заполнении указанных граф);

несоответствие данных, указанных в заявлении, приложенным к заявлению документам.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Заявителю и (или) родителю (законному представителю) может быть отказано в предоставлении услуги по следующим основаниям:

несоответствие возраста заявителя требованиям программы спортивной подготовки по выбранному виду спорта;

отсутствие свободных мест в спортивной организации;
отсутствие обязательных документов, указанных в пункте 3.3 раздела 3 настоящего стандарта качества;

несоответствие данных, указанных в заявлении, приложенным к заявлению документам.

результаты индивидуального отбора не соответствуют требованиям программ спортивной подготовки по соответствующему виду спорта для зачисления в спортивную организацию.

3.7. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе составляет двадцать пять рабочих дней с момента регистрации заявления в журнале заявлений с учетом следующих процедур:

прием заявления, регистрация в журнале регистрации заявлений (не более двух рабочих дней с момента поступления заявления);

прохождение процедуры индивидуального отбора (в соответствии с расписанием работы приемной комиссии);

издание распорядительных документов (не более двух рабочих дней после прохождения контрольных тестов).

3.8. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ленинск-Кузнецкого городского округа, муниципальными правовыми актами.

До начала фактического посещения заявителем спортивной организации родитель (законный представитель) ребенка - получателя услуги должен лично явиться в спортивную организацию для ознакомления с уставом учреждения, лицензией на осуществление образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию тренировочного процесса.

4. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальных услуг

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуг

4.1.1. Общие требования к процессу оказания услуг:

Спортивная организация должна иметь:

программы спортивной подготовки, разработанные в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки;

разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию зда-

ний помещений спортивной организации, связанных с массовым пребыванием людей.

4.1.2. Формы оказания услуг

Муниципальные услуги предоставляются в форме организации тренировочного процесса в соответствии с программами спортивной подготовки, разработанными в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта.

4.1.3. Содержание оказываемой услуги:

Предоставление получателям муниципальных услуг по выбранному направлению:

реализация программ спортивной подготовки;

организация и проведение тренировочных сборов;

проведение и организация участия потребителей услуг в спортивных мероприятиях по спортивным направлениям спортивной организации.

4.1.4. Общие требования к процессу оказания услуг (выполнения работы)

4.1.4.1. Тренировочный процесс в спортивной организации осуществляется в соответствии с годовым тренировочным планом, рассчитанным на 52 недели в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки.

4.1.4.2. Для обеспечения круглогодичности спортивной подготовки, подготовки к спортивным соревнованиям и активного отдыха (восстановления) лиц, проходящих спортивную подготовку, организуются тренировочные сборы, являющиеся составной частью (продолжением) тренировочного процесса в соответствии с перечнем тренировочных сборов, определенных федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта.

4.1.4.3. Процесс оказания муниципальных услуг по спортивной подготовке включает в себя:

групповые и индивидуальные тренировочные и теоретические занятия;

работу по индивидуальным планам;

тренировочные сборы;

участие в спортивных соревнованиях и мероприятиях;

инструкторскую и судейскую практику;

медико-восстановительные мероприятия;

тестирование и контроль.

4.1.5. Характер оказания услуг для потребителей услуг (платно, бесплатно)

Муниципальные услуги оказываются бесплатно.

4.1.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законода-

тельства, законодательства Ленинск-Кузнецкого городского округа, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления услуги

4.1.6.1. Спортивная организация должна обеспечить выполнение устава спортивной организации.

4.1.6.2. Спортивная организация организует тренировочный процесс в соответствии с научно разработанной системой многолетней спортивной подготовки, обеспечивающей преемственность задач, средств, методов, организационных форм подготовки спортсменов всех возрастных групп.

Набор (индивидуальный отбор) в группы подготовки осуществляется ежегодно до 15 октября текущего года.

4.1.6.3. Перечень сопутствующих услуг, оказываемых в электронном виде, указан в подпункте 4.4.2 пункта 4.4 настоящего стандарта качества.

4.2. Требования к качеству условий оказания услуг

4.2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услуги, регламентации их деятельности

4.2.1.1. Спортивная организация должна разработать и утвердить программы спортивной подготовки по развиваемым видам спорта в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки. Программы должны быть доступны для ознакомления потребителям услуг.

4.2.1.2. Возраст потребителей услуг, а также наполняемость спортивных групп и режим спортивной подготовки должен соответствовать требованиям программ спортивной подготовки по видам спорта.

В спортивных организациях допускается дальнейшее прохождение спортивной подготовки лиц старше 17 лет. Потребители услуг, успешно проходящие спортивную подготовку и выполняющие минимальные требования программы спортивной подготовки до окончания освоения данной программы на соответствующем этапе спортивной подготовки не могут быть отчислены из спортивной организации по возрастному критерию.

4.2.1.3. Спортивная организация должна предусмотреть формы участия потребителей услуг и их родителей (законных представителей) в управлении спортивной организацией.

4.2.1.4. Спортивная организация должна разработать и утвердить приказом учреждения правила поведения на соревнованиях и правила поведения на тренировочных занятиях. Потребители услуг должны быть ознакомлены с данными правилами под рос-

пись. Правила поведения должны быть вывешены на информационных стендах спортивной организации.

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям

Спортивные организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, отвечающих требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, сетью Интернет.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещения, в которых предоставляются услуги, должны отвечать санитарно-гигиеническим и противопожарным нормам, иным нормам и требованиям, обеспечивающим надлежащее качество услуг.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания услуги.

4.2.4.1. Спортивная организация по желанию потребителей услуги должна предоставить возможность ознакомления с промежуточными результатами потребителей услуг и результатами выполнения ими контрольно-переводных нормативов, а также представить информацию о поведении занимающегося, количестве и датах пропущенных занятий.

4.2.4.2. Спортивная организация не вправе принуждать занимающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных тренировочным планом и (или) программой спортивной подготовки, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях.

4.2.4.3. В процессе обучения тренеры-преподаватели (тренеры) и иные сотрудники спортивных организаций не должны отдавать предпочтение отдельным потребителям услуг при распределении учебных материалов, спортивного инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

4.2.4.4. Персонал спортивной организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на потребителей услуг, их родителей (законных представителей), иных посетителей спортивных организаций, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.2.4.5. Персонал спортивной организации (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей (потребителей услуг, родителей, иных лиц) по существу, либо указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.2.4.6. Работники спортивных организаций должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы потребителей услуг в их группах или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания программ спортивной подготовки, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся тренировочного процесса.

4.2.4.7. При возникновении в присутствии сотрудников спортивной организации случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к потребителям услуг, драк, в которые вовлечены потребители услуги спортивной организации, сотрудники спортивной организации должны обеспечить пресечение данных нарушений.

4.2.4.8. Во время проведения на территории спортивной организации спортивных, физкультурных, культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услуги, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

4.2.4.9. В случае возникновения пожара сотрудники детских спортивных организаций обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого, собственную эвакуацию и спасение.

4.2.4.10. При возникновении пожара сотрудники спортивной организации не должны оставлять детей без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.2.4.11. При возникновении пожара работники детской спортивной организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.2.4.12. В случае перевода потребителя услуги в другую спортивную организацию, организация, оказывающая услуги, должна в письменной форме выдать потребителю услуги и (или) его родителю (законному представителю) документ с указанием результатов подготовки, выполнения им спортивных разрядов и принадлежности к тренировочной группе.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуг

4.2.5.1. До начала учебного года спортивные организации должны пройти проверку приемочными комиссиями, в состав которых включаются представители Государственного пожарного надзора, администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа, Роспотребнадзора.

4.2.5.2. Спортивная организация не должна проводить занятия при отсутствии водоснабжения.

4.2.5.3. Спортивная организация не должна проводить занятия в случаях неис-

правности оборудования, а также допускать потребителей услуги к тренировочным занятиям без спортивной одежды и обуви.

4.2.5.4. Спортивная организация производит отмену занятий в зимнее время года в связи с низкой температурой воздуха в соответствии с температурным режимом, с учетом возраста занимающихся. Система организации тренировочной деятельности в активированные дни определяется спортивной организацией. В случае явки занимающихся на тренировочное занятие тренеры-преподаватели проводят с ними индивидуальную работу либо групповые занятия и контролируют отправку потребителей услуги домой.

4.2.5.5. Педагогические работники (тренерский состав) спортивных организаций должны допускать потребителей услуги после перенесенных заболеваний к занятиям спортом только при наличии медицинского заключения о состоянии их здоровья.

4.2.5.6. Сотрудники спортивных организаций должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

4.2.5.7. В зданиях спортивных организаций проживание обслуживающего персонала и других лиц не допускается.

4.2.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления услуги.

4.2.6.1. Спортивная организация обязана обеспечить открытость и доступность информации о деятельности учреждения, перечень которой определен Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», путем размещения на интернет-сайте, в помещении спортивной организации на информационных стендах, местах свободного доступа.

4.2.6.2. Спортивная организация обязана обеспечить создание и ведение официального сайта в сети Интернет.

4.2.6.3. В фойе спортивных организаций должны вывешиваться тексты устава спортивной организации, правил внутреннего распорядка спортивной организации; информация о структурном подразделении администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа и его должностных лицах (с указанием контактной информации), осуществляющем функции куратора в отношении спортивной организации, а также о структурных подразделениях администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

4.2.6.4. Организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении спортивной организации информацию о результатах соревнований, в котором участвовали потребители услуг данной организации, не позднее чем через неделю после завершения соревнования.

4.2.6.5. Организация, оказывающая услугу, обязана сделать доступной для потребителей услуг и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, web-адрес, электронные адреса, факс).

4.2.6.6. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

4.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и других организаций, оказывающих услугу

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

4.3.2. У работников спортивной организации должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.3.3. К тренировочной и педагогической деятельности не допускаются лица в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ленинск-Кузнецкого городского округа, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления услуги.

4.4.1. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает спортивные организации от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.4.2. В ходе предоставления муниципальных услуг осуществляется предоставление следующих сопутствующих услуг в электронном виде:

зачисление в образовательное учреждение;

предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

5. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества

5.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдения муниципальными организациями требований настоящего стандарта

качества определяется муниципальными правовыми актами.

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта качества.

6. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества

6.1. Руководители подведомственных Управлению по физической культуре, спорту туризму администрации Ленинска-Кузнецкого городского округа (далее - Управление) муниципальных организаций, оказывающих услугу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

6.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа, муниципальных правовых актов.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

7.1. Общие положения

7.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

7.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление, курирующего деятельность спортивной организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

7.1.5. Организации, оказывающие услугу, Управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю спортивной организации

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

7.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 7.1.6 пункта 7.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами организации, оказывающей услугу;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 7.1.7 пункта 7.1 настоящего стандарта качества.

7.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.3.2. При обращении в Управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества оказывающей услугу организацией;

иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 7.1.6 пункта 7.1 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
 привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
 проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);
 проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
 осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

7.3.4. По результатам проверочных действий Управление:
 готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;
 принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 7.1.7 пункта 7.1 настоящего стандарта качества.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) спортивной организации, оказывающей услуги, работника спортивной организации, оказывающей услуги.

8. Оценка качества муниципальной услуги:

8.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

8.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество спортивных мероприятий	не менее 90% от запланированных мероприятий
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления услуги

3.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап (этап спортивной специализации)	не менее 95%
4.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства	не менее 95%

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать выбранную получателем услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания услуг должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2022 № 9

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«СПОРТИВНАЯ ПОДГОТОВКА ПО НЕОЛИМПИЙСКИМ ВИДАМ СПОРТА»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг, указаны в приложении 4 к настоящему приказу:

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №2»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №3».

2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

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

Федеральный закон от 06.10.1999г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

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

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

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 30.10.2015 № 999 «Об утверждении требований к обеспечению подготовки спортивного резерва для спортивных сборных команд Российской Федерации»;

Федеральные стандарты спортивной подготовки по видам спорта.

ства к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

8.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа, муниципальных правовых актов.

9. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

9.1. Общие положения

9.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

9.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление, курирующие деятельность спортивной организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

9.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

9.1.5. Организации, оказывающие услугу, Управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

9.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9.2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю спортивной организации

9.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

9.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 9.1.6 пункта 9.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами организации, оказывающей услугу;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 9.1.7 пункта 9.1 настоящего стандарта качества.

9.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

9.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок

или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.3.2. При обращении в Управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества оказывающей услугу организацией;

иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

9.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 9.1.6 пункта 9.1 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

9.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерх либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 9.1.7 пункта 9.1 настоящего стандарта качества.

9.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) спортивной организации, оказывающей услуги, работника спортивной организации, оказывающей услуги.

10. Оценка качества муниципальной услуги:

10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

10.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество спортивных мероприятий	не менее 90% от запланированных мероприятий
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления услуги
3.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап (этап спортивной специализации)	не менее 95%
4.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства	не менее 95%

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать выбранную получателем услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания услуг должно соответствовать пра-

ствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы:

интернет, социальные сети, информационные стенды: описание секций, информация о новых секциях, расписание занятий, информация об инструкторах, информация о болезни инструктора / отмене или переносе занятий, информация об изменении режима работы, информация о предстоящих мероприятиях, отчет о прошедшем мероприятии, включая итоговый протокол и фото/видео материалы;

книга жалоб и предложений: ответы предоставляются на каждое обращение. Книга просматривается ежедневно.

9. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной работы:

инструкторы по физической культуре (специалисты): проведение занятий физкультурно-спортивной направленности среди различной групп населения. Специальное образование и стаж работы не менее 3-х лет. Повышение квалификации в соответствии с планом обучения персонала.

10. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества

10.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдения муниципальных организациями требований настоящего стандарта качества определяется муниципальными правовыми актами.

10.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в разделах 6,7 настоящего стандарта качества.

11. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества

11.1. Руководители подведомственных Управлению по физической культуре, спорту туризму администрации Ленинска-Кузнецкого городского округа (далее - Управление) муниципальных организаций, оказывающих услугу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

11.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

11.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа, муниципальных правовых актов.

12. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

12.1. Общие положения

12.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

12.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление, курирующее деятельность спортивной организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

12.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

12.1.5. Организации, оказывающие услугу, Управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

12.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не

приводятся новые доводы или обстоятельства.

12.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю спортивной организации

12.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

12.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 12.1.6 пункта 12 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами организации, оказывающей услугу;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 12.1.7 пункта 12 настоящего стандарта качества.

12.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

12.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3. Сведения о муниципальной услуге:

полное наименование муниципальной услуги - спортивная подготовка по не-олимпийским видам спорта;

содержание муниципальной услуги:

категория потребителей – физические лица (граждане Российской Федерации);

вид программы – программа спортивной подготовки по видам спорта разработанные в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта;

условия (формы) оказания услуги: при осуществлении спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта устанавливаются следующие этапы:

этап начальной подготовки;

тренировочный этап (этап спортивной специализации);

этап совершенствования спортивного мастерства;

Продолжительность этапов спортивной подготовки, минимальный возраст лиц для зачисления на этапы спортивной подготовки и минимальное количество лиц, проходящих спортивную подготовку в группах на этапах спортивной подготовки по видам спорта определяется федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта, утвержденными Министерством спорта Российской Федерации.

единица измерения муниципальной услуги – число лиц, прошедших спортивную подготовку на этапах спортивной подготовки;

перечень получателей муниципальной услуги – физические лица, имеющие необходимость для освоения соответствующей программы спортивной подготовки способности в области физической культуры и спорта в возрасте от 6 до достижения 18 лет;

данная муниципальная услуга оказывается бесплатно.

4. Условия размещения и режим работы муниципального учреждения:

Учреждения, ответственные за оказание муниципальной услуги размещаются в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для получателей муниципальной услуги. Здания и помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, высокая влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Здания и помещения должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Для обеспечения качества оказываемой муниципальной услуги наполняемость объектов спорта не должна превышать единовременной пропускной способности объектов спорта.

Условия оказания муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей муниципальной услуги и окружающей среды.

Объекты спорта должны быть укомплектованы медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи.

Режим работы во время предоставления услуги определяется учреждениями самостоятельно.

Услуга предоставляется не ранее 08.00 часов утра и не позднее 20.00 часов. Для обучающихся в возрасте 16 - 18 лет допускается окончание занятий в 21.00 час.

Продолжительность тренировочных занятий устанавливается локальным нормативным актом.

Услуга может предоставляться в любой день недели, включая субботу, воскресные, праздничные нерабочие и каникулярные дни.

Оказание муниципальной услуги осуществляется по месту расположения объектов спорта.

5. Техническое оснащение муниципального учреждения:

Помещения должны быть оснащены оборудованием и спортивным инвентарем, необходимыми для прохождения спортивной подготовки и обеспечение спортивной экипировкой определяются федеральными стандартами спортивной подготовки по соответствующим видам спорта, утвержденными Министерством спорта Российской Федерации. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять (требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.д.)

Материально-техническая база должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам и обеспечивать необходимое качество предоставляемой услуги.

Оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации должны быть сертифицированы в установленном порядке. Оборудование, снаряжение, инвентарь, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь в наличии документы изготовителя, подтверждающие пригодность и безопасность его применения;

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть за-

менены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

6. Укомплектованность муниципального учреждения кадрами и их квалификация:

Предоставление услуги обеспечивается необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, которые имеют соответствующее образование, профессиональную квалификацию, подтвержденные соответствующими документами, обладают знаниями и опытом, достаточным для выполнения должностных обязанностей.

Уровень квалификации лиц, осуществляющих спортивную подготовку, должен соответствовать требованиям, определенным Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта», утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 августа 2011 года № 916н (далее - ЕКСД).

Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных в разделе «Требования к квалификации» ЕКСД, но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

Сотрудники должны быть обеспечены должностными инструкциями, определяющими их права и обязанности. Квалификация сотрудников учреждения должна поддерживаться на высоком уровне, с обязательным прохождением периодической учебы на курсах повышения квалификации и (или) иными действенными способами.

Аттестация сотрудников проводится в соответствии с установленным порядком.

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

Учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. В случае их отсутствия соответствующие специалисты привлекаются учреждением на основании гражданско-правовых договоров и (или) срочных трудовых договоров.

7. Требования к технологии оказания (выполнения) муниципальной услуги:

Муниципальная услуга оказывается на бесплатной основе.

Тренировочный процесс в организации, осуществляющей спортивную подготовку, ведется в соответствии с годовым тренировочным планом, рассчитанным на 52 недели.

Основными формами осуществления спортивной подготовки являются:

- групповые и индивидуальные тренировочные и теоретические занятия;
- работа по индивидуальным планам;
- тренировочные сборы;
- участие в спортивных соревнованиях и мероприятиях;
- инструкторская и судейская практика;
- медико-восстановительные мероприятия;
- тестирование и контроль;
- иные формы в зависимости от специфики вида спорта.

В зависимости от условий и организации занятий, а также условий проведения спортивных соревнований, подготовка по виду спорта осуществляется на основе обязательного соблюдения необходимых мер безопасности в целях сохранения здоровья лиц, проходящих спортивную подготовку.

Правила приема, перевода, отчисления лиц, проходящих спортивную подготовку, регламентации и оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между учреждениями и лицами, проходящих спортивную подготовку и (или) их родителями (законными представителями) для освоения ими программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта закрепляются в локальных актах Учреждения.

Набор (индивидуальный отбор) детей осуществляется ежегодно не позднее 15 октября текущего года.

Индивидуальный отбор включает в себя:

- 1) массовый просмотр и тестирование детей с целью ориентации их на занятия спортом;
- 2) отбор перспективных юных спортсменов для комплектования спортивных групп.

Зачисление в учреждения производится на основании результатов индивидуального отбора в порядке, установленном соответствующими нормативно-правовыми актами и оформляется приказом директора.

Для получения услуги получатель услуги, родители (законные представители)

представляют в учреждение:

- заявление о зачислении получателя услуги в учреждение на имя руководителя учреждения по форме, установленной приказом учреждения;
- копию свидетельства о рождении получателя услуги (в возрасте до 14 лет), копию паспорта получателя услуги (в возрасте старше 14 лет);
- 1 фотографии получателя муниципальной услуги;
- медицинскую справку о допуске (отсутствии противопоказаний) к занятиям избранным видом спорта.

Для обеспечения круглогодичности спортивной подготовки, подготовки к спортивным соревнованиям и активного отдыха (восстановления) лиц, проходящих спортивную подготовку, организуются тренировочные сборы, являющиеся составной частью (продолжением) тренировочного процесса в соответствии с перечнем тренировочных сборов, определенных федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта.

Перевод спортсменов в группу следующего этапа спортивной подготовки проводится на основании тестирования, приказа директора учреждения по рекомендации тренерского совета на основании стажа занятий, выполнения контрольных нормативов общей и специальной физической подготовки, а также заключения врача.

Спортсмены, не выполнившие программные нормативные требования, на следующий этап спортивной подготовки не переводятся. Такие воспитанники по рекомендации тренерского совета учреждения на основании приказа директора могут продолжить повторное обучение в новом учебном году, но не более одного года на данном этапе подготовки.

Содержание этапов спортивной подготовки определяется программой спортивной подготовки, разработанной и реализуемой учреждениями в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки.

Наполняемость групп и определение максимального объема тренировочной нагрузки осуществляется в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки по видам спорта. Учреждение самостоятельно определяет наполняемость групп и максимальный объем недельной нагрузки на каждом этапе спортивной подготовки при отсутствии федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта.

Основными результатами оказания муниципальной услуги являются:

- положительная динамика роста индивидуальных показателей физической подго-

товленности лиц, проходящих программу спортивной подготовки;

- повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля;
- повышение уровня общего и специального физического развития и функционального состояния организма;
- получение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях.

Причиной отказа в оказании муниципальной услуги является:

- несоответствие возраста заявителя требованиям программы спортивной подготовки по выбранному направлению вида спорта;
- отсутствие свободных мест;
- отсутствие обязательных документов, указанных в данном Стандарте;
- несоответствие данных, указанных в заявлении, приложенным к заявлению документам;
- результаты индивидуального отбора не соответствуют требованиям программ спортивной подготовки по соответствующему виду спорта для зачисления в учреждение.

6. Информационное сопровождение деятельности муниципального учреждения:

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна быть доступна населению Ленинска-Кузнецкого.

Учреждения формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности учреждения, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.

Учреждения обеспечивает открытость и доступность информации:

- о дате создания учреждения, об учредителе, о месте нахождения учреждения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления учреждения;
- о реализуемых программах по видам спорта;
- о руководителе учреждения, его заместителях;
- о персональном составе работников (тренеров) с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- о количестве вакантных мест для приема (перевода) по программе спортивной подготовки.

Информирование получателей муниципальной услуги, их родителей (законных

представителей), в том числе осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей муниципальных услуг), расположенных на объектах спорта и (или) на прилегающей к ним территории.

На информационных стендах объектов спорта в удобном для обозрения месте должна размещаться следующая информация:

- наименование и местонахождение объекта спорта, режим его работы;
- перечень основных услуг;
- правила посещения объекта спорта;
- расписания занятий;
- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;
- медицинские противопоказания для получения муниципальной услуги;
- правила поведения населения в чрезвычайных ситуациях;
- планы эвакуации;
- книга отзывов и предложений;
- настоящий Стандарт;
- информация о приемных часах директора;
- информация об адресе и контактных телефонах Управления и учреждения.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и теле-радио передач.

7. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества

7.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдения муниципальными организациями требований настоящего стандарта качества определяется муниципальными правовыми актами.

7.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта качества.

8. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества

8.1. Руководители подведомственных Управлению по физической культуре, спорту туризму администрации Ленинска-Кузнецкого городского округа (далее - Управление) муниципальных организаций, оказывающих услугу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

8.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта каче-

ства к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

8.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа, муниципальных правовых актов.

9. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

9.1. Общие положения

9.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

9.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление, курирующие деятельность спортивной организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

9.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

9.1.5. Организации, оказывающие услугу, Управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

9.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9.2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю спортивной организации

9.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

9.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 9.1.6 пункта 9.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами организации, оказывающей услугу;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 9.1.7 пункта 9.1 настоящего стандарта качества.

9.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

9.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок

или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.3.2. При обращении в Управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества оказывающей услугу организацией;

иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

9.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 9.1.6 пункта 9.1 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

9.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерх либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 9.1.7 пункта 9.1 настоящего стандарта качества.

9.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) спортивной организации, оказывающей услуги, работника спортивной организации, оказывающей услуги.

10. Оценка качества муниципальной услуги:

10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

10.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество спортивных мероприятий	не менее 90% от запланированных мероприятий
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления услуги
3.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап (этап спортивной специализации)	не менее 95%
4.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства	не менее 95%

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать выбранную получателем услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания услуг должно соответствовать пра-

вилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие услуг ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2012 № 3

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ
СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО РАЗВИТИЮ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ И СПОРТА СРЕДИ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)**

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы, указанной в приложении 5 к настоящему приказу:

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №2»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №4» им. Л.К.Немчанинова.

2. Описание муниципальной работы.

Муниципальная работа «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» осуществляется в муниципальных учреждениях сферы физической культуры и спорта Ленинск-Кузнецкого городского округа.

Данная работа решает следующие задачи:

- формирование у граждан интереса к физической культуре и спорту;
- всестороннее гармоничное развитие физических способностей;
- укрепление здоровья, закаливание организма;
- воспитание личностных качеств;
- освоение и совершенствование жизненно важных двигательных качеств;
- пропаганда здорового образа жизни.

Критериями успешности выполнения спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения:

- стабильность либо увеличение списочного состава занимающихся, посещаемость;

- динамика роста индивидуальных показателей физической и технической подготовленности.

3. Документы, необходимые для предоставления муниципальной работы:

конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ);

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

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

Устав Ленинск-Кузнецкого городского округа.

4. Потенциальные потребители муниципальной работы:

физические лица, граждане Российской Федерации зарегистрированные (постоянно/временно) на территории Ленинск-Кузнецкого городского округа при наличии подтверждающих определенную категорию документов - многодетные, инвалиды;

учащиеся, студенты соответствующих образовательных учреждений;

дети, оставшиеся без попечения родителей, дети-сироты.

5. Порядок предоставления муниципальной работы:

ознакомление с правилами посещения учреждения, внесение в базу клиентов, при каждом посещении производится отметка в ведомости посещений и в журнале учета;

заключение договора на возмездное оказание физкультурно-оздоровительных услуг, посещение в соответствии с утвержденным в договоре расписанием посещений.

6. Требования к сроку предоставления муниципальной работы:

в течение очередного финансового года и плановый период в течение двух лет.

7. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной работы:

обеспечение и выдача работникам спецодежды, спецобуви и других СИЗ;

учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и инвентарем, отвечающими требованиям стандартов (в зависимости от культивируемого вида спорта);

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 соответ-

ствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы:

интернет, социальные сети, информационные стенды: описание секций, информация о новых секциях, расписание занятий, информация об инструкторах, информация о болезни инструктора / отмене или переносе занятий, информация об изменении режима работы, информация о предстоящих мероприятиях, отчет о прошедшем мероприятии, включая итоговый протокол и фото/видео материалы;

книга жалоб и предложений: ответы предоставляются на каждое обращение. Книга просматривается ежедневно.

9. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной работы:

инструкторы по физической культуре (специалисты): проведение занятий физкультурно-спортивной направленности среди различной групп населения. Специальное образование и стаж работы не менее 3-х лет. Повышение квалификации в соответствии с планом обучения персонала.

10. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества

10.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдения муниципальных организациями требований настоящего стандарта качества определяется муниципальными правовыми актами.

10.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в разделах 6,7 настоящего стандарта качества.

11. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества

11.1. Руководители подведомственных Управлению по физической культуре, спорту туризму администрации Ленинска-Кузнецкого городского округа (далее - Управление) муниципальных организаций, оказывающих услугу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

11.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

11.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ленинска-Кузнецкого городского округа, муниципальных правовых актов.

12. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

12.1. Общие положения

12.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

12.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление, курирующее деятельность спортивной организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

12.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

12.1.5. Организации, оказывающие услугу, Управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

12.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не

приводятся новые доводы или обстоятельства.

12.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю спортивной организации

12.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

12.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 12.1.6 пункта 12 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами организации, оказывающей услугу;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 12.1.7 пункта 12 настоящего стандарта качества.

12.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

12.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

12.3.2. При обращении в Управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя; коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества оказывающей услугу организацией;

иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

12.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 12.1.6 пункта 12 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

12.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, приме-

ненных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 12.1.7 пункта 12 настоящего стандарта качества.

12.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) спортивной организации, оказывающей услуги, работника спортивной организации, оказывающей услуги.

13. Оценка качества муниципальной работы:

13.1. Критериями оценки качества муниципальной работы являются:

полнота предоставления работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной работы по результатам оценки соответствия оказанной работы Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

13.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной работы	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество посещений	не менее 95% от запланированных
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной работы	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления работы

Качественное предоставление муниципальной работы характеризуют:

Точность и своевременность исполнения работы: учреждение должно оказывать выбранную получателем работу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая работа должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания работ должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие работы ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2008 № 9

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ
ОФИЦИАЛЬНЫХ СПОРТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)**

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы, указанной в приложении 6 к настоящему приказу:

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №1»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №2»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №3»;

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №4» им. Л.К.Немчанинова.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

Конституция Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

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

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

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

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

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

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 18.03.2003 № 80-ст);

Устав Ленинска-Кузнецкого городского округа.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы:

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории Ленинск-Кузнецкого городского округа для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»: организация и проведение официальных спортивных мероприятий в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Ленинск-Кузнецкого городского округа, ежегодно утверждаемым приказом начальника управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа

(далее - Управление).

3.1.5. Информацию о реализуемых мероприятиях исполнителя муниципальной работы можно получить по контактными телефонам, указанным в приложении к настоящему стандарту качества.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы:

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен иметь:

календарный план физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Ленинск-Кузнецкого городского округа, утвержденный приказом начальника Управления на календарный год;

правила проведения спортивных соревнований;

Положение об официальном спортивном соревновании.

3.2.2. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен предусмотреть:

разработку Положения о проведении официальных спортивных мероприятий;

судейство официальных спортивных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований;

награждение участников официальных спортивных мероприятий.

обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий.

3.2.3. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных соревнований.

3.2.4. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.7. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы.

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

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

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

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных мероприятий.

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

3.3. Требования к квалификации персонала:

3.3.1. Исполнитель должен располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.3.2. Каждый специалист должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

3.3.3. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

3.3.4. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

оформления информационных стендов в помещениях учреждения;

размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информационные стенды должны отражать сведения об учреждении, перечень программ, мероприятий, копии учредительных документов, локальных актов, информацию о приемных часах руководителя учреждения, иную необходимую информацию.

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением настоящего стандарта качества.

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта качества (далее - проверка) проводится Управлением.

4.3. Должностные лица исполнителя несут ответственность за достоверность представляемой информации, соблюдение требований настоящего стандарта качества.

5. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества.

5.1. Руководители подведомственных Управлению муниципальных учреждений, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества в результате проверочных действий Управления или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта качества к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта качества

6.1. Общие положения

6.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся получателем муниципальной работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стан-

дарт качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества к руководителю муниципального учреждения;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту качества.

6.1.5. Заявителю Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований настоящего стандарта качества

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление

6.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в Управление, заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества выполняющей работу организацией;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта качества, Управ-

ление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

6.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта качества.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

7. Оценка качества муниципальной работы:

7.1. Критериями оценки качества муниципальной работы являются:

полнота предоставления работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной работы по результатам оценки соответствия оказанной работы Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

7.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной работы	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество спортивных мероприятий	не менее 95% от запланированных мероприятий
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной работы	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления работы

Качественное предоставление муниципальной работы характеризуют:

Точность и своевременность исполнения работы: учреждение должно оказывать выбранную получателем работу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая работа должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания работ должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие работы ожиданиям различных групп получателей.

к приказу управления по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа
от 10.01.2022 № 9

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «СПОРТИВНАЯ ПОДГОТОВКА ЛИЦ
С ПОРАЖЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА»
(ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ КАЧЕСТВА)

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги, указанной в приложении 7 к настоящему приказу:

муниципальное бюджетное физкультурно-спортивное учреждение «Спортивная школа №2».

2. Стандарт качества разработан в целях:

обеспечения всем потребителям муниципальных услуг доступа к муниципальным услугам равного качества;

повышения степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг и создания системы контроля за оказанием услуги со стороны потребителей услуг;

определения объемов финансового обеспечения муниципальных услуг.

3. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальных услуг по спортивной подготовке по спорту лиц с поражением ОДА в целом, а также на каждом этапе ее предоставления включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

4. Правовые основы предоставления муниципальных услуг по спортивной подготовке по спорту лиц с поражением ОДА:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации № 636 от 16.08.2013 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за соблюдением организациями, осуществляющими спортивную подготовку, федеральных стандартов спортивной подготовки»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 06.09.2013 г. № 715 «Об утверждении Единой всероссийской спортивной классификации»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.01.2014 № 32 «Об утверждении Федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта спорт лиц с поражением ОДА»;

Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 17.03.2015 г. № 227 «Об утверждении Положения о Единой всероссийской спортивной классификации»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.08.2011 № 916н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта»;

Письмо Министерства спорта Российской Федерации от 12 мая 2014 года № ВМ-04-10/2554 «О направлении Методических рекомендаций по организации спортивной подготовки в Российской Федерации»;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 4 июля 2014 года № 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

5. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальных услуг по спортивной подготовке по спорту лиц с поражением ОДА - управление по физической культуре, спорту и туризму администрации Ленинск-Кузнецкого городского округа (далее - Управление).

6. Муниципальные услуги по спортивной подготовке по спорту лиц с поражением ОДА предоставляются муниципальными учреждениями (далее – Учреждения), подведомственными Управлению.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг по спортивной подготовке по спорту лиц с поражением ОДА в Учреждениях:

документы, в соответствии с которыми функционируют Учреждения;

материально-техническая база Учреждений;
укомплектованность Учреждений специалистами и их уровень квалификации;
наличие бесплатной, доступной и достоверной информации об Учреждениях, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности Учреждений.

8. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается Учреждением в соответствии с реализуемыми программами.

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

на этапе начальной подготовки:

углубленная физическая реабилитация;

социальная адаптация и интеграция;

формирование устойчивого интереса к занятиям спортом;

расширение круга двигательных умений и навыков;

освоение основ техники по виду спорта спорт лиц с поражением ОДА;

развитие физических качеств и функциональных возможностей;

отбор перспективных юных спортсменов для дальнейших занятий по виду спорта спорт лиц с поражением ОДА.

на тренировочном этапе (этапе спортивной специализации):

социальная адаптация и интеграция;

участие в соревнованиях;

положительная тенденция социализации спортсмена;

повышение уровня общей и специальной физической, технической, тактической и психологической подготовки;

приобретение опыта и достижение стабильности выступления на официальных спортивных соревнованиях по виду спорта спорт лиц с поражением ОДА; - формирование спортивной мотивации;

углубленная физическая реабилитация.

на этапе совершенствования спортивного мастерства:

выполнение контрольных нормативов в соответствии с программой спортивной подготовки;

повышение функциональных возможностей организма спортсмена;

совершенствование общих и специальных физических качеств, технической, тактической и психологической подготовки;

стабильность демонстрации высоких спортивных результатов на региональных и всероссийских официальных спортивных соревнованиях;

поддержание высокого уровня спортивной мотивации;

социализация спортсмена;

углубленная физическая реабилитация .

на этапе высшего спортивного мастерства:

демонстрация высоких спортивных результатов на всероссийских и международных официальных спортивных соревнованиях; - высокая социализация спортсмена;

углубленная физическая реабилитация.

10. Требования к качеству и условиям предоставления муниципальной услуги:

наличие у Учреждения:

Устава, утвержденного и зарегистрированного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.

обеспечение соблюдения требований к условиям реализации программ спортивной подготовки, в том числе кадрам, материально-технической базе, инфраструктуре, и иным условиям, устанавливаемыми Федеральным стандартом спортивной подготовки по виду спорта спорт лиц с поражением ОДА.

11. Потребителями муниципальной услуги являются отдельные категории граждан, установленные законодательством Российской Федерации.

12. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

13. Режим работы Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

14. Прием лиц на спортивную подготовку по спорту лиц поражением ОДА осуществляется в следующем порядке:

прием осуществляется на основании результатов индивидуального отбора, который заключается в выявлении у поступающих физических, психологических способностей и (или) двигательных умений, необходимых для освоения соответствующих программ спортивной подготовки. Для проведения индивидуального отбора Учреждение проводит тестирование, а также, при необходимости, предварительные просмотры, анкетирование и консультации в порядке, установленном его локальными нормативными актами.

в целях организации приема и проведения индивидуального отбора поступающих в Учреждении создаются приемная (не менее 5 человек) и апелляционная (не менее 3 человек) комиссии. Составы и регламент деятельности данных комиссий утверждаются приказом по Учреждению.

Учреждение самостоятельно устанавливает сроки приема документов в соответствующем году, но не позднее чем за месяц до проведения индивидуального отбора поступающих.

прием в Учреждение осуществляется по письменному заявлению поступающих, а в случае если они несовершеннолетние, то по письменному заявлению их законных представителей (далее - заявление о приеме).

В заявлении о приеме должны быть указаны следующие сведения:

наименование программы спортивной подготовки, на которую планируется поступление;

фамилия, имя и отчество (при наличии) поступающего;

дата и место рождения поступающего;

фамилия, имя и отчество (при наличии) законных представителей несовершеннолетнего поступающего;

номера телефонов поступающего или законных представителей несовершеннолетнего поступающего (при наличии);

сведения о гражданстве поступающего (при наличии); адрес места жительства поступающего.

В заявлении фиксируются факт ознакомления поступающего или законных представителей несовершеннолетнего поступающего с Уставом Учреждения и ее локальными нормативными актами, а также согласие на участие в процедуре индивидуального отбора поступающего.

при подаче заявления о приеме представляются следующие документы:

копия паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении поступающего;

справка об отсутствии у поступающего медицинских противопоказаний для освоения соответствующей программы спортивной подготовки.

15. Уполномоченный сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:

проводит первичную проверку представленного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, удостоверяясь, что:

текст заявления о приеме написан разборчиво, не исполнен карандашом;

указанные в заявлении о приеме сведения соответствуют предъявляемым документам.

при отсутствии у заявителя заполненного заявления о приеме или неправильном его заполнении помогает заявителю самостоятельно заполнить заявление о приеме.

проводит ознакомление заявителя с Уставом Учреждения и ее локальными нормативными актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

16. Общий максимальный срок приема документов не может превышать 30 минут на одного заявителя.

17. При предоставлении неполного пакета документов, а также при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уполномоченный сотрудник Учреждения принимает заявление и прилагаемые к нему документы. В этом случае заявитель предупреждается о возможном отказе в рассмотрении заявления о приеме, о чем делается отметка на заявлении.

18. Зачисление поступающих в Учреждение для прохождения спортивной подготовки по спорту лиц с поражением ОДА оформляется приказом Учреждения на основании решения приемной или апелляционной комиссии в сроки, установленные Учреждением.

19. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

предоставление неполного пакета документов или документов не соответствующих с требованиями данного Стандарта;

отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

отказ приемной комиссии на основании результатов индивидуального отбора;

возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного Федеральным стандартом по виду спорта;

невыполнение, либо нарушение потребителем услуги Устава Учреждения;

невыполнение контрольно-переводных нормативов, предусмотренных программой.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

20. Оценка качества предоставления муниципальной услуги производится по следующим критериям:

предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

результативность предоставления муниципальной услуги.

21. Система индикаторов качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием на оказание услуг.

22. Консультирование заявителей и получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится административно-педагогическим составом Учреждения.

23. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге:

у входа размещается информация о наименовании Учреждения;

в помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:

информация о предоставляемых муниципальных услугах;

информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий);

информация о номерах телефонов Учреждения;

информация о директоре Учреждения и должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и времени приема граждан;

информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа;

информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб на оказание муниципальной услуги.

локальные нормативные акты, регламентирующие реализацию программ спортивной подготовки;

расписание работы приемной и апелляционной комиссий;

количество бюджетных мест по каждой реализуемой в Учреждении программе спортивной подготовки, а также количество вакантных мест для приема поступающих;

сроки приема документов, необходимых для зачисления в Учреждение;

требования, предъявляемые к уровню физических (двигательных) способностей и к психологическим качествам поступающих;

условия и особенности проведения отбора для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам отбора;

сроки зачисления в Учреждение.

24. Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения;

оперативность предоставления информации.

25. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

26. Директор Учреждения несет полную ответственность за качество оказания муниципальной услуги.

27. Директор Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение требований Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения и организовать контроль качества предоставления услуги;

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

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

28. При подтверждении факта некачественного предоставления муниципальной услуги к директору Учреждения применяются административные наказания в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

29. Общие положения

29.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

29.1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества может любое лицо, являющееся получателем муниципальной работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

29.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель), может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества к руководителю муниципального учреждения;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных спосо-

бов обжалования.

29.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта качества регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме.

29.1.5. Заявителю Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

29.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

29.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

29.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований настоящего стандарта качества

29.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

29.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 29.1.6 пункта 29 настоящего стандарта качества, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований настоящего стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требо-

ваний настоящего стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта качества, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 29.1.7. пункта 29 настоящего стандарта качества.

29.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление

29.3.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

29.3.2. При обращении в Управление, заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта качества:

ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта качества, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта качества выполняющей работу организацией;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

29.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта качества в Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 29.1.6 пункта 29 настоящего стандарта качества, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта качества.

При этом Управление вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта качества (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта качества.

29.3.4. По результатам проверочных действий Управление:

готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения настоящего стандарта качества, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 29.1.7 пункта 29 настоящего стандарта качества.

29.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

30. Оценка качества муниципальной работы:

30.1. Критериями оценки качества муниципальной работы являются:

полнота предоставления работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

результативность предоставления муниципальной работы по результатам оценки соответствия оказанной работы Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

30.2. Система индикаторов качества:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной работы	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Количество посещений	не менее 95% от запланированных
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной работы	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления работы

3.	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства	не менее 95%
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Качественное предоставление муниципальной работы характеризуют:

Точность и своевременность исполнения работы: учреждение должно оказывать выбранную получателем работу в сроки, установленные действующими правилами оказания работы или договором об оказании услуг (работ).

Эстетичность и комфортность: оказываемая работа должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление мест оказания работ должно соответствовать правилам безопасности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения, соответствие работы ожиданиям различных групп получателей.