

**Стандарт качества на предоставление муниципальной услуги «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении.**

**1. Общие положения**

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта является МУ «Управление спортивных сооружений».

Учреждением, в отношении которого применяется административный регламент муниципальной услуги, оказываемой физическим лицам, является муниципальное учреждение «Управление спортивных сооружений» Катав-Ивановского городского поселения.

1.1. Наименование муниципального органа, предоставляющего услугу.

1) Муниципальную услугу «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении предоставляет Управление культуры Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

**2. Термины и определения**

Для целей настоящего стандарта качества предоставления муниципальной услуги в области физической культуры и спорта применяются следующие термины, определения и аббревиатуры:

**2.1 муниципальные услуги в области физической культуры и спорта** – услуги, оказываемые населению города Катав-Ивановска (далее - получателям услуг) муниципальными бюджетными учреждениями (далее - исполнителями) за счет средств бюджета Катав-Ивановского городского поселения;

**2.2. административный регламент предоставления муниципальных услуг** – правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

**2.3. физкультурно-оздоровительная услуга** – деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в поддержании и укреплении здоровья, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга;

**2.4. услуга по организации спортивно-массовых (спортивных и физкультурных) мероприятий** – деятельность исполнителя по обеспечению потребностей получателя в выявлении победителей и призеров соревнований по видам спорта.

**2.5. получатель услуги** – граждане, имеющие намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей,

достижения спортивных успехов, а также имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий;

**2.6. физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения** – объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;

**2.7. качество услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и образовательные потребности получателя услуги;

### **3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги в области физической культуры и спорта**

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ « об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 04.12.2007г. № 329-ФЗ « О физической культуре и спорте в Российской Федерации»
- Решение Совета депутатов Катав-Ивановского городского поселения от 03.09.2007г. №59 « Об организации на территории Катав-Ивановского городского поселения массовой физической культуры и спорта»
- Устав муниципального учреждения «Управление спортивных сооружений» Катав-Ивановского городского поселения.
- Единый календарный план физкультурно-массовых и спортивных мероприятий и соревнований, утвержденный Главой Катав-Ивановского городского поселения.

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

Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- 4.1. Наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге и о дополнительной платной услуге;
- 4.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;
- 4.3. Условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
- 4.4. Наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4.5. Наличие требований к технологии оказания услуги;
- 4.6. Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- 4.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений;
- 4.8. Наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
- 4.9. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

4.10.наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по предоставлению дополнительного образования.

## **5. Порядок получения доступа к муниципальной услуге «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении**

5.1. Муниципальная услуга в области физической культуры и спорта оказываются детям и подросткам города Катав-Ивановска независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

5.2. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным в части муниципального заказа.

### **Места расположения для занятий в спортивных секциях следующие:**

- водно-лодочная станция ул. Ст. Разина ,15,
- городской стадион ул. Спортивная ,1,
- стадион «Дельфин» ул. Восточная,
- лыжная база п. Стройгородок.

5.3. Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы учреждения должно быть не ранее 7-00 и не позднее 23-00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.4. Услуга «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении, предоставляемая детям и подросткам города Катав-Ивановска муниципальным учреждением, финансируемого за счет средств бюджета города Катав-Ивановска, в том числе:

1) осуществление работы с детьми и подростками в спортивных секциях: бокс, настольный теннис, футбол, легкая атлетика, шахматы, лыжные гонки.

## **6. Требования к качеству оказания муниципальной услуги «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении**

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

6.1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: развитие детско-юношеских спортивных секций.

### **Содержание (предмет услуги):**

1) предоставление в пользование для занятий в спортивных секциях спортивного инвентаря и оборудования, а также объектов физической культуры и спорта.

Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающимися детьми и подростками.

Получатели услуги: дети и подростки города Катав-Ивановска.

6.1.2. В соответствии с действующим законодательством учреждениям при оказании физкультурно-оздоровительной услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

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

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

**В учреждении используются следующие основные руководства:**

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

**При оказании услуги используются следующие нормативные документы:**

- 1) порядок предоставления физкультурно-оздоровительной услуги;
- 2) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей услуг).
- 4) иные документы.

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

**В состав основных эксплуатационных документов включаются:**

- 1) паспорт или учетная карточка спортивного сооружения,
- 2) технические паспорта на спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований,
- 3) иные документы.

6.1.6. Нормативную основу практической работы учреждения в области оказания услуги детям и подросткам города составляет настоящий Стандарт.

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

6.1.8. Условия размещения муниципального учреждения:

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

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

**В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, учреждение должно иметь следующие помещения:**

1) основные (предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта): стадионы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр.

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

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

Исполнители услуги должны осуществлять регулярную уборку внутри и на прилегающей территории.

Для обеспечения качества предоставляемой услуги наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

#### 6.1.9. Техническое оснащение учреждения.

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

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

- 1) теплоцентраль;
- 2) систему освещения;
- 3) щиты управления электроснабжением;
- 4) иное оснащение в зависимости от физкультурно-оздоровительной услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Услуга и условия обслуживания получателей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуги и окружающей среды.

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

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

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

#### 6.1.10 Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

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

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

#### **Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, должен:**

- 1) обеспечивать безопасность процесса оказания услуги для жизни и здоровья получателей услуги и охраны окружающей среды;
- 2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- 4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуги;
- 5) уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

#### 6.1.11. Требования к технологии оказания услуги:

Получатель услуги должен непосредственно обратиться в учреждение, предоставляющее желаемую услугу.

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

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

Основания для отказа предоставления услуги является алкогольное или наркотическое опьянение получателя.

#### **Технологии, которые используются для оказания услуги «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении, должны обеспечивать:**

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

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

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

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

- Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг должны предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг.

**Помощь населению в оказании услуги «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждением, должна обеспечивать:**

1) своевременное и в необходимом объеме предоставление услуги с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг, по доступным большей части населения ценам;

2) применение механизма льготного посещения спортивных секций детьми, учащимися, студентами.

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

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

2) удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

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

4) полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

**При оказании услуги «Развитие детско-юношеских спортивных секций» в Катав-Ивановском городском поселении следует соблюдать требования:**

1) пожарной безопасности,

2) санитарно-гигиенических норм,

3) медицинского обеспечения,

4) профилактики и предупреждения травматизма.

6.1.12. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна детям и подросткам города.

**В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:**

1) учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением услуги.

**В состав информации об услуге в обязательном порядке должны быть включены:**

1) перечень основных услуг, предоставляемых учреждением,

2) характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление,

3) взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги),

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

5) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента,

6) правила и условия безопасного предоставления услуги,

7) условия оказания услуги,

8) перечень необходимых документов для получения услуги,

9) медицинские противопоказания для соответствующих видов услуги,