

Приложение №2
к постановлению администрации
Катав-Ивановского
городского поселения

№ от «_____» 2012г.

**Стандарт качества на предоставление муниципальных услуги
«Популяризация физической культуры и спорта среди различных групп
населения», оказываемой физическим и юридическим лицам МУ
«Управление спортивных сооружений»
Катав-Ивановского городского поселения.**

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 стандарт качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам является муниципальное учреждение «Управление спортивных сооружений» Катав-Ивановского городского поселения.

1.1.Наименование муниципального органа, предоставляющего услугу.

1)Муниципальную услугу «Популяризация физической культуры и спорта среди различных групп населения», оказываемой физическим и юридическим лицам МУ «Управление спортивных сооружений» Катав-Ивановского городского поселения предоставляет Управление культуры Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг 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. **стандарт качества 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 муниципальных услуг в области физической культуры и спорта, являются:

- 4.1. Наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуги 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 муниципальным услугам

- 5.1. Муниципальные услуги в области физической культуры и спорта оказываются гражданам города Катав-Ивановска независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.
- 5.2. Предоставление муниципальных услуг является бесплатным в части муниципального заказа.

Места расположения муниципальных учреждений 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. Услуги в области физической культуры и спорта, предоставляемые населению города Катав-Ивановска муниципальными учреждениями, финансируемыми за счет средств бюджета города Катав-Ивановска, в том числе:

- 1) физкультурно-оздоровительные услуги (осуществление работы с детьми и подростками в спортивных секциях),
 - 2) услуги по организации спортивно-массовых мероприятий (соревнований, спартакиад, турниров,..).
- .

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

- 6.1. Требования к качеству услуг по организации занятий граждан физической культурой и спортом путем проведения занятий в секциях, группах, клубах, командах.
- 6.1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: физкультурно-оздоровительные услуги.

Содержание (предмет услуги):

1) предоставление в пользование населению 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 гражданами.

Получатели услуги: население города Катав-Ивановска.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание физкультурно-оздоровительных услуг учреждениями в интересах своих сотрудников.

6.1.2. В соответствии с действующим законодательством учреждениям при оказании физкультурно-оздоровительных услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

6.1.3. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, 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 услуг;

3) санитарные правила и нормы.

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг используются следующие нормативные документы:

1) порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;

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 физкультурно-оздоровительных услуг населению 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 муниципальных учреждений.

-учреждения и их структурные подразделения, оказывающие физкультурно-оздоровительные услуги, должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

-продолжительность периода эксплуатации спортивных сооружений в течение дня зависит от того, открытым или крытым является конкретное сооружение. Крытые физкультурно-спортивные сооружения – 10-12 часов (базы проката); открытые физкультурно-спортивные сооружения – 6-8 часов (стадионы, поля, спортивные площадки, лыжные и лыжероллерные трассы). При необходимости режим работы может подвергаться изменениям.

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

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

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

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 услуг 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 услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри и на прилегающей территории.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг 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.

Услуги и условия обслуживания получателей услуг должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг и окружающей среды.

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

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

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

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 населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к получателям услуг.

Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, должен:

- 1) обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья получателей услуг 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 услуг;

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 услуг 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 физкультурно-оздоровительных услуг, 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 услуг в области физкультуры и спорта в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

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

2) применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны и другие категории).

Основными результатами, которых может добиться получатель физкультурно-оздоровительной услуги, являются:

- 1) улучшить свою физическую подготовленность, физические качества (координацию, гибкость, силу, выносливость);
- 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 физкультурно-оздоровительных услуг 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 учреждений, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных услуг должна быть доступна населению 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 предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных физкультурно-оздоровительных услуг.

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

- 1) перечень основных услуг, предоставляемых учреждение,
- 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 физкультурно-оздоровительных услуг,
- 7) условия оказания услуг,

- 8) перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг,
- 9) медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг,
- 10) правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях с целью исключения и снижения риска травматизма при оказании услуг,
- 11) правила поведения граждан во внештатных ситуациях,
- 12) место нахождения пункта медицинской помощи.