



Администрация Азовского немецкого национального муниципального района
Омской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.04.2010

№ 308

О стандартах качества предоставляемых муниципальных услуг в области физической культуры и спорта муниципальным учреждением районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области

Руководствуясь Уставом Азовского немецкого национального муниципального района Омской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставляемых муниципальных услуг в области физической культуры и спорта муниципальным учреждением районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области.
2. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Азовского немецкого национального муниципального района Омской области М.И. Боссерт.

Глава Азовского немецкого
национального муниципального
района Омской области

В.Г. Сабельфельд

Приложение к постановлению
Администрации Азовского
немецкого национального
муниципального района Омской
области от 22.04.2010 № 308

Стандарты качества предоставляемых муниципальных услуг в области физической культуры и спорта муниципальным учреждением районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области

I. Область применения

1.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта (далее – стандарт) распространяются на муниципальные услуги в области физической культуры и спорта предоставляемые населению муниципальным учреждением районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Азовского немецкого национального муниципального района Омской области, внебюджетной деятельности муниципального учреждения районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области.

К перечню муниципальных услуг, на которых останавливается стандарты качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта относятся организация физкультурно-оздоровительного обслуживания населения», которая включает в себя:

- 1) проведение занятий по физической культуре и спорту:
 - занятия в группах общей физической подготовки и оздоровительной физической культуры;
 - разработка индивидуальных (групповых) рекомендаций по режиму занятий;
 - восстановительные мероприятия и методические консультации;
 - различные виды активного отдыха с учетом требований безопасности, в том числе медицинского обеспечения;
- 2) предоставление физкультурно-оздоровительных сооружений населению: использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок);
- 3) использование спортивного оборудования (тренажеров, снарядов, инвентаря);
- 4) обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также для активного отдыха, проведения досуга;

5) создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга, организация или проведение ремонта и подготовки (подгонки) спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, организация ремонта одежды и обуви, прокат спортивного инвентаря, обеспечение стоянки транспортных средств получателя Услуги, прием на хранение вещей получателя Услуги.

6) измерение Услуги осуществляется по количеству человек, которым она была предоставлена.

Организация и проведение областных, районных и сельских массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий», которая включает в себя:

1) проведение спортивно-зрелищных мероприятий: спортивных и оздоровительных мероприятий для участников турниров, кроссов, марафонов, турниров по спортивным играм, спортивных праздников, спортивно-зрелищных вечеров и концертов, встреч с выдающимися спортсменами, показательных выступлений ведущих спортсменов и представителей спортивных учреждений;

2) предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений населению:

- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок);

- использование объектов для оздоровительного отдыха;

3) пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);

4) обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также для активного отдыха, проведения досуга;

5) создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга:

- организация ремонта и подготовки (подгонки) спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря;

- организация ремонта одежды и обуви;

- прокат спортивного инвентаря;

- обеспечение стоянки транспортных средств получателя Услуги;

- прием на хранение вещей получателя Услуги.

6) измерение Услуги осуществляется по количеству организованных и проведенных областных, районных и сельских массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий"

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств, в компетенцию которого входит работа с населением, является муниципальное учреждение районный спортивный клуб "Штерн" Азовского немецкого национального района Омской области.

II. Нормативно-правовые основы обеспечения стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта

2. Правовыми основами предоставления Услуги являются:
- 1) Конституция Российской Федерации;
 - 2) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
 - 3) Федеральный закон "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
 - 4) Постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года N 80-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта";
 - 5) Приказ Комитета Российской Федерации по физической культуре от 1 апреля 1993 года N 44 "Об обеспечении безопасности и профилактики травматизма при занятиях физической культурой и спортом";
 - 6) Приказ Комитета Российской Федерации по физической культуре от 17 сентября 1993 года N 148 "О квалификационных категориях тренеров-преподавателей по спорту и инструкторов-методистов";
 - 7) Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
 - 8) Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 3 марта 2004 года N 190/л "Об утверждении Табеля обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования";
 - 9) Письмо Федерального агентства по физической культуре и спорту от 12 декабря 2006 года N СК-02-10/3685 "О методических рекомендациях по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации";
 - 10) Устав Азовского немецкого национального муниципального района Омской области;
 - 11) Постановление Администрации Азовского немецкого национального муниципального района Омской области от 27 ноября 2009 года №1142 "О реестре (перечне) муниципальных услуг Азовского немецкого национального муниципального района по Омской области, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении".

III. Получатели Услуг

3. Получателями Услуг являются граждане Российской Федерации и иностранные граждане, имеющие намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержания высокой работоспособности, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств, не

имеющие медицинских противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом.

4. Предоставление Услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Услуга может оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

5. Льготными получателями Услуг (при наличии оформленных в установленном порядке документов, подтверждающих отнесение их к категории льготных получателей Услуг) являются:

- 1) дети в возрасте до 6 лет;
- 2) участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- 3) пенсионеры;
- 4) инвалиды.

IV. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее получателей

6. Для получения Услуги получателю Услуги необходимо:

- 1) приобрести разовый билет (абонемент) на предоставление Услуги в установленном порядке (в случае предоставления Услуги за плату);
- 2) предъявить билет (абонемент) на предоставление Услуги сотруднику Организации, в должностные обязанности которого входит допуск получателей Услуги (в случае предоставления Услуги за плату).

7. Получатель Услуги должен представить Организации медицинскую справку о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом.

8. Организация вправе потребовать у получателя Услуги медицинскую справку о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом.

V. Процедура принятия решения о предоставлении Услуги

9. Для получения Услуги не требуется представления специальных документов от получателя Услуги, за исключением медицинской справки о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом.

10. Услуга предоставляется Организацией на постоянной основе.

11. Ответственным за предоставление Услуги является руководитель Организации.

12. Предоставление Услуги Организацией осуществляется в соответствии:

- 1) с правилами внутреннего трудового распорядка Организации;
- 2) с установленными санитарно-гигиеническими нормами, нормами техники безопасности и противопожарной безопасности;
- 3) в соответствии с утвержденными планами физкультурно-спортивных мероприятий, положениями о проведении соревнований, спортивно-

технологическими условиями, программами, правилами, регламентами и установленными требованиями по обеспечению безопасности получателей Услуги;

4) как правило, в нерабочее время и праздничные дни;

5) с учетом возможности получателя Услуги воспользоваться общественным транспортом;

6) в отдалении от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся зданий и коммуникаций;

13. Решение о предоставлении Услуги принимается по факту обращения получателя Услуги в Организацию.

Поступившая заявка от получателя Услуги о предоставлении Услуги (далее - заявка) регистрируется в журнале Организации. Регистрация заявки является основанием для начала действий по предоставлению Услуги.

14. Решение о предоставлении Услуги принимается по результатам рассмотрения заявки Организацией при отсутствии оснований для отказа в предоставлении Услуги.

15. Получатель Услуги информируется о решении об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении заявки в день обращения в Организацию.

16. В случае превышения спроса на Услугу над возможностью ее предоставления без ожидания в первую очередь Услуга предоставляется льготным получателям Услуги, указанным в пункте 5 настоящего Стандарта.

17. Решение об отказе в предоставлении Услуги принимается в случае:

1) нахождения получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) отсутствия медицинской справки о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом;

3) отсутствия билета (абонеента) на предоставление Услуги (в случае предоставления Услуги за плату);

18. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги, указанный в пункте 17 настоящего Стандарта, является исчерпывающим.

19. Стоимость Услуги, предоставляемой льготным получателям Услуги, указанным в пункте 5 настоящего Стандарта, определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

20. Организация осуществляет необходимые мероприятия по:

1) техническому и материальному обустройству места предоставления Услуги;

2) исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, а также прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах предоставления Услуги;

3) расстановке лиц, ответственных за контроль предоставления Услуги, за полтора часа до предоставления Услуги;

4) уборке места предоставления Услуги за 6 часов до начала предоставления Услуги;

5) уборке места предоставления Услуги после предоставления Услуги;

21. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, используемые при предоставлении Услуги, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными актами, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, используемые при предоставлении Услуги, должны соответствовать установленным требованиям.

VI. Основания для приостановления предоставления Услуги

22. Основания для приостановления предоставления Услуги:

1) неисправность технического оборудования, используемого для предоставления Услуги;

2) внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации;

3) отсутствие специалиста, оказывающего Услугу, по уважительной причине;

4) отсутствие соответствующей экипировки у получателя Услуги (сменной обуви, купальных принадлежностей, спортивной формы).

23. Приостановление предоставления Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления предоставления Услуги.

VII. Требования к сроку предоставления Услуги

24. Услуга предоставляется получателю Услуги в день обращения без предварительной записи или по отдельному графику предоставления Услуги, утвержденному Организацией.

25. Время ожидания получения Услуги не должно превышать 30 минут.

26. Максимально допустимое время предоставления Услуги в суммарном исчислении без учета времени ожидания получения Услуги не должно превышать полутора часов в сутки.

VIII. Требования к предоставлению Услуги

27. К Организации предъявляются требования о наличии следующих документов:

1) утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством устав (с указанием как одного из основных видов деятельности организации физкультурно-оздоровительного обслуживания населения или проведение и организация массовых мероприятий);

2) свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

3) руководства, правила, методики, положения, инструкции, регламентирующие процесс предоставления Услуги, а также

предусматривающие мероприятия по совершенствованию работы Организации;

4) эксплуатационные документы, сертификаты соответствия (сертификаты качества) и технические паспорта оборудования, приборов и аппаратуры.

28. Здания, помещения, сооружения Организации должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям.

29. Организация должна располагаться с учетом транспортной (пешеходной) доступности для получателей Услуги.

30. Организация должна иметь:

1) специализированную технику, оборудование, отвечающее установленным требованиям, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме надлежащего качества;

2) сайт в сети "Интернет" (при наличии технической возможности).

31. Состав специалистов Организации определяется в соответствии со штатным расписанием в количестве специалистов, необходимом для предоставления Услуги.

32. Специалист Организации должен:

1) иметь соответствующее образование, подтвержденное документами, оформленными в установленном порядке, обладать соответствующей квалификацией, профессионализмом;

2) соблюдать правила эксплуатации оборудования, специальной и специализированной техники, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

3) знать и соблюдать действующее законодательство, касающееся профессиональной деятельности, должностные инструкции, программы проведения мероприятий по предоставлению Услуги;

4) иметь знания, навыки организационно-методической деятельности и опыт, необходимые для выполнения возложенных обязанностей;

5) изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные особенности получателей Услуги.

33. Специалисты Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, соблюдать правила этики.

При предоставлении Услуги специалисты Организации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

34. Организация должна поддерживать квалификацию специалистов на высоком уровне путем направления специалистов Организации на курсы переподготовки и повышения квалификации не реже установленного периода времени или иными способами (посещение тренингов, семинаров по направлениям профессиональной деятельности и т.д.).

35. Специалисты Организации при предоставлении Услуги должны руководствоваться должностными инструкциями, определяющими их права и обязанности.

IX. Требования к информационному обеспечению получателей Услуги

36. Организация обязана довести до сведения получателей Услуги:
- 1) наименование Организации;
 - 2) местонахождение Организации;
 - 3) список управленческого персонала Организации, контактные телефоны;
 - 4) информацию о направлении деятельности специалистов Организации, контактные телефоны;
 - 5) режим работы Организации;
 - 6) программы и методики, в соответствии с которыми осуществляется деятельность Организации;
 - 7) график предоставления Услуги;
 - 8) права и обязанности получателя Услуги и Организации.
37. Информация, указанная в пункте 36 настоящего Стандарта, должна быть размещена на стендах в помещениях Организации.
38. Информирование граждан о порядке и условиях предоставления Услуги осуществляется посредством:
- 1) размещения информации на информационных стендах в помещениях Организации;
 - 2) размещения тематических публикаций в средствах массовой информации.
39. Получатели Услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации об Услуге путем обращения в Организацию.

X. Требования к результату предоставления муниципальных услуг

40. Результатами предоставления Услуги являются:
- 1) формирование здорового образа жизни получателей Услуги:
 - соответствие предоставляемой Услуги потребностям и физическим возможностям получателя Услуги;
 - использование Организацией индивидуальных методик (планов) занятий;
 - использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж;
 - систематическое врачебно-педагогическое обеспечение Услуги в процессе ее предоставления получателю Услуги;
 - распространение информации об Услуге как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни;
 - 2) безопасность и экологичность Услуги - сохранение здоровья и работоспособности получателя Услуги;
 - 3) точность и своевременность предоставления Услуги:
 - соответствие предоставления Услуги по срокам и условиям требованиям нормативной, технической и другой документации;

- соблюдение Организацией сроков, установленных действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг;

4) эргономичность оборудования, предоставляемого получателю Услуги - соответствие применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя Услуги;

5) эстетичность - соответствие оформления спортивных сооружений, мест предоставления Услуги и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечение удобства и комфортности при их использовании;

6) этичность обслуживающего персонала - соответствие поведения обслуживающего персонала Организации, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, при предоставлении Услуги правилам этики, создание для получателя Услуги комфортных условий при предоставлении Услуги;

7) социальная адресность:

- соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей Услуги, в том числе инвалидов;

- установление режима предоставления Услуги, а также выбор методов обслуживания получателей Услуги;

8) информативность - предоставление получателям Услуги исчерпывающей информации об Услуге;

9) доступность Услуги и обеспеченность населения Услужой.

41. В случае возникновения в ходе предоставления Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий специалист Организации должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности граждан, оказать им необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

42. Результаты предоставления Услуги должны соответствовать основным показателям оценки качества предоставления Услуги согласно приложению к настоящему Стандарту.

43. Результатами предоставления Услуги являются:

1) зрелищность Услуги:

- рекламное обеспечение предстоящих спортивно-зрелищных мероприятий;

- обеспечение всестороннего информирования населения о ходе спортивно-зрелищных мероприятий;

- торговля сопутствующими товарами;

- обеспечение удобства и оформительской привлекательности спортивных сооружений для зрителей и участников мероприятий;

- обеспечение привлекательности дизайна спортивной формы для зрителей и участников мероприятий;

2) формирование здорового образа жизни получателей Услуги:

- соответствие предоставляемой Услуги потребностям и физическим возможностям получателя Услуги;
 - использование Организацией индивидуальных методик (планов) занятий;
 - использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж;
 - систематическое врачебно-педагогическое обеспечение Услуги в процессе ее предоставления получателю Услуги;
 - распространение информации об Услуге как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни;
- 3) точность и своевременность предоставления Услуги:
- соответствие предоставления Услуги по срокам и условиям требованиям нормативной, технической и другой документации;
 - соблюдение Организацией сроков, установленных действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг;
- 4) безопасность и экологичность Услуги - сохранение здоровья и работоспособности получателя Услуги;
- 5) эргономичность оборудования, предоставляемого получателю Услуги - соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя Услуги;
- 6) эстетичность - соответствие оформления спортивных сооружений, мест предоставления Услуги и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечение удобства и комфортности при их использовании;
- 7) этичность обслуживающего персонала - соответствие поведения обслуживающего персонала Организации, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, при предоставлении Услуги правилам этики, создание для получателя Услуги комфортных условий при предоставлении Услуги;
- 8) социальная адресность:
- соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей Услуги, в том числе инвалидов;
 - установление режима предоставления Услуги, а также выбор методов обслуживания получателей Услуги;
- 9) доступность Услуги и обеспеченность населения Услугой;
- 10) информативность - предоставление получателям Услуги исчерпывающей информации об Услуге.

44. В случае возникновения в ходе предоставления Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий специалист Организации должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности граждан, оказать им необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

45. Результаты предоставления Услуги должны соответствовать основным показателям оценки качества предоставления Услуги согласно приложению к настоящему Стандарту.

XI. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение настоящего Стандарта

46. Жалоба на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение настоящего Стандарта может быть направлена как в Организацию, так и в Администрацию Азовского ННМР Омской области.

47. Жалоба на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение настоящего Стандарта подлежит обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

48. Жалоба на несоответствующее предоставление Услуги, на несоблюдение настоящего Стандарта должна быть рассмотрена руководителем Организации либо руководителем Администрации Азовского ННМР Омской области в 30-дневный срок, а их заявителю должен быть дан письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в порядке, установленном действующим законодательством.

XII. Порядок контроля за предоставлением Услуги

49. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации на основании системы контроля качества предоставления Услуги.

Система контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

50. Руководитель Организации для обеспечения предоставления Услуги на высоком качественном уровне обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех специалистов Организации;
- 2) организовать информационное обеспечение предоставления Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта.

51. Внешний контроль осуществляется уполномоченными органами Администрации Азовского ННМР Омской области на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.