



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ФИЗИЧЕСКОМУ РАЗВИТИЮ  
И СПОРТУ ГОРОДА ШАХТЫ

г. Шахты Ростовской области, ул. Садовая, 12 тел., факс (8-863-6) 22-24-39, e-mail: dfrst@mail.ru

ПРИКАЗ

№ 8 от 22.01 2016 г.

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги в области физической культуры и спорта

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации города Шахты от 07.09.2015 №4884 «Об утверждении Ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными учреждениями, подведомственными Департаменту по физическому развитию и спорту города Шахты»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта для подведомственного учреждения ДФРиС согласно приложения к настоящему приказу.
2. Опубликовать настоящий приказ и приложение на сайте в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора Е.П. Шестопакову.

Директор ДФРиС

С.В. Федосеев

С приказом ознакомлена:

Е.П. Шестопакова

« 22 » 01 2016г.

## Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

### 1. Область применения стандарта

Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта (далее Стандарт) является главный распорядитель средств бюджета Администрации города Шахты – Департамент по физическому развитию и спорту города Шахты.

Учреждением, в отношении которого применяется Стандарт, является муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа №5»

### 2. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта применяются следующие термины, определения и аббревиатуры:

- 1) Стандарт – обязательство органов местного самоуправления по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества;
- 2) услуга по предоставлению дополнительного образования - деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в самосовершенствовании, формировании здорового образа жизни, развитии физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижении спортивных успехов сообразно способностям;
- 3) получатель услуги – обучающиеся, за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов;
- 4) физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения – объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;
- 5) спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;
- 6) спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
- 7) обслуживающий персонал – лица, занимающиеся спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию;
- 8) качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги;
- 9) санитарные правила и нормативы (далее по тексту - СанПиН);
- 10) федеральный стандарт;
- 11) правила пожарной безопасности в Российской Федерации (далее по тексту – ППБ);
- 12) строительные нормы и правила (далее по тексту - СНиП);
- 13) ведомственные строительные нормы (далее по тексту – ВСН).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- 3.1. Конституция Российской Федерации;
- 3.2. Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 3.3. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании» с изменениями и дополнениями;
- 3.4. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями;
- 3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- 3.6. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями;
- 3.7. Федеральный закон от 04.12.2007г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- 3.8. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- 3.9. Федеральный закон Российской Федерации от 04.05.2011 N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";
- 3.10. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 3.11. Закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 3.12. Приказ Минобрнауки Российской Федерации от 26.06.2012 №504 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;
- 3.13. Положение о Департаменте по физическому развитию и спорту города Шахты;
- 3.14. Устав муниципального учреждения;

#### 4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги.

Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги являются:

- 4.1. Наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
- 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 услуги населению;
- 4.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- 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 тренерско-преподавательского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», или специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях;
- 4.11. Возможность обеспечения получателей услуги постоянным квалифицированным

медицинским обслуживанием;

4.12. Наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию услуги.

5. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

5.1. Муниципальная услуга оказывается гражданам города Шахты независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

5.2. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным.

Муниципальное учреждение может оказывать также дополнительные платные услуги.

5.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по месту расположения муниципального учреждения и на территории муниципального образования «Город Шахты».

Места расположения муниципального учреждения:

г.Шахты, ул. Садовая, 12

5.4. 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. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.5. Информирование граждан о муниципальной услуге осуществляется посредством:  
- информационных стендов (уголков получателей услуги) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, настоящий Стандарт и другая указанная выше информация должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на информационных стендах или сайте учреждения.

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

Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5.6. Зачисление в учреждение дополнительного образования спортивного профиля осуществляется на добровольной основе по заявлению самих граждан, в т.ч. родителей, либо законных представителей детей в возрасте от 6 лет, желающих заниматься спортом, в установленном для соответствующего вида спорта минимальном возрасте и не имеющих для этого медицинских противопоказаний.

Минимальный возраст зачисления детей в муниципальное учреждение определяется санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей. Максимальный возраст спортсмена не ограничивается, если его спортивные результаты стабильны и соответствуют требованиям этапов подготовки.

Комплектование учебных групп производится с учетом этапов подготовки:

1) этап начальной подготовки. На этап начальной подготовки зачисляются все желающие, не имеющие медицинские противопоказания, в соответствии с минимальным возрастом, установленным федеральным стандартом спортивной подготовки по избранному виду спорта.

2) учебно-тренировочный этап формируется на конкурсной основе из учащихся, прошедших необходимую подготовку в течение не менее одного года и выполнивших приемные нормативы по общефизической и специальной подготовке. Перевод по годам

обучения на этом этапе осуществляется при условии выполнения учащимися контрольно-переводных нормативов по общей физической и специальной подготовке;

3) этап спортивного совершенствования формируется из спортсменов, выполнивших спортивный разряд кандидата в мастера спорта. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии положительной динамики прироста спортивных результатов.

5.7. При приеме в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить детей и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации учреждения, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения, их родителей (законных представителей) должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

5.8. Услуга реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта, предоставляемая населению города Шахты учреждением, финансируется за счет средств местного бюджета г.Шахты;

6. Требования к качеству оказания муниципальной услуги.

6.1. Требования к качеству муниципальной услуги.

6.1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта.

Содержание (предмет услуги): вид образовательной программы (по этапам подготовки)

Получатели услуги: обучающиеся за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОРЗ) и детей-инвалидов

6.1.2. В соответствии с действующим законодательством учреждением при оказании услуги по дополнительному образованию регулируется настоящим Стандартом, требуется наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности.

6.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений:

6.2.1. Устав учреждения должен соответствовать требованиям Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей и включать в себя следующие сведения:

- 1) предназначение учреждения;
- 2) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- 3) источники финансирования;
- 4) юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- 5) ведомственная принадлежность и подчиненность;
- 6) штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- 7) порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;
- 8) основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- 9) структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с форельными стандартами в области физкультуры и спорта.

6.2.2. Лицензия на право ведения образовательной деятельности.

6.2.3. Свидетельство о государственной аккредитации.

6.2.4. Акт готовности учреждения к учебному году, включающий заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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

6.3.1. Деятельность учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- 1) инструкции по правилам техники безопасности;
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 4) инструкции по охране труда;
- 5) инструкции противопожарной защиты и охраны труда;
- 6) иные инструкции.

6.3.2. В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) учебные планы, расписание занятий;
- 3) правила поведения учащихся (воспитанников),
- 4) методики и программы проведения учебно-тренировочных занятий;
- 5) правила поведения получателей услуги в учреждениях и на спортивных сооружениях;
- 6) санитарные правила и нормы.

6.4. 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 и тренировочных занятий;
- 3) акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования);
- 4) эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь;
- 5) иные документы.

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

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

6.7. Условия размещения и режим работы учреждения:

6.7.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

6.7.2. Учреждение может работать ежедневно, включая выходные дни. Расписание учебно-тренировочных занятий составляется по представлению тренера-преподавателя в целях установления наиболее благоприятного режима тренировок, отдыха занимающихся, обучения их в общеобразовательных и других учреждениях.

6.7.3. Здание учреждения дополнительного образования спортивной направленности должно включать:

- 1) игровые зоны общей физической подготовки и (или) специализированные зоны по видам спорта для технической и тактической подготовки;
- 2) административно-хозяйственные и другие помещения, в зависимости от профиля учреждения.

6.7.4. Набор, состав и размер помещения для учреждений дополнительного образования детей и спортивных групп определяются направленностью образовательной программы,

спортивным профилем учреждения и количеством занимающихся детей и должен отвечать требованиям санитарных и строительных норм и правил. Так при организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий в соответствии с СанПиН 2.4.4.1251-3.5.9. Требования к организации спортивных занятий.

6.7.5. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

6.7.6. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее). Правила пожарной безопасности при эксплуатации зданий и сооружений учебных заведений определяются ППБ-101-89 (утв. Госкомобразованием СССР 10 мая 1989 г.) и ППБ 01 – 03, утвержденными Приказом МЧС РФ от 18.06.2003 №313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации».

Руководитель образовательного учреждения обязан обеспечить выполнение указанных Правил и осуществлять контроль за соблюдением установленного противопожарного режима всеми работниками, учащимися и воспитанниками, принимать срочные меры по устранению отмеченных недостатков согласно п.1 ППБ-101-89.

Обязательными для выполнения являются следующие требования пожарной безопасности:

- содержание территории, зданий и помещений (п. 2.1, 4 ППБ-101-89; п. 40 – 44, 49 – 53 ППБ 01 – 03);
- отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха (п.2.2 ППБ-101-89);
- эксплуатация электроустановок (п. 2.3 ППБ-101-89 и 58,60 ППБ 01 – 03);
- наличие и состояние противопожарного водоснабжения (п.2.4 ППБ-101-89);
- установки пожарной автоматики (п.2.5 ППБ-101-89).

Образовательные учреждения должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения независимо от оборудования зданий и помещений установками пожаротушения и пожарными кранами. Нормы первичных средств пожаротушения приведены в приложении 2 ППБ-101-89.

В учреждении должен быть разработан Порядок действий в случае возникновения пожара (п.6 ППБ-101-89), включающий в себя наличие плана эвакуации детей (учащихся и воспитанников) на случай пожара, программу и порядок проведения противопожарного инструктажа с работниками, программу обучения учащихся правилам пожарной безопасности согласно приложению 4 ППБ-101-89.

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

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

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

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

6.7.16. Беговая дорожка должна иметь твердое, хорошо дренирующее покрытие, плотный,

непыльный, стойкий к атмосферным осадкам верхний слой.

6.7.17. Ямы для прыжков должны заполняться чистым песком с примесью опилок. Перед прыжком содержимое следует взрыхлять и выравнивать. Борта ям следует оббивать резиной или брезентом, и они должны находиться на одном уровне с землей.

#### 6.8. Техническое оснащение учреждений.

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

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.

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.

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

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (тренеров-преподавателей и инструкторов по спорту) в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. Работники учреждений дополнительного образования детей должны проходить обязательный медицинский осмотр при поступлении на работу и периодически.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие профессиональную квалификацию, подтвержденную документами об образовании. В отдельных случаях, вызванных производственной необходимостью, педагогической деятельностью могут заниматься лица, имеющие соответствующим квалификационным характеристикам способности.

Аттестация проводится в соответствии с общим порядком, предусмотренным для проведения аттестации служащих учреждений, находящихся на бюджетном финансировании. Педагогический персонал в обязательном порядке в соответствии с утвержденным планом проходит повышение квалификации.

Педагогический и обслуживающий персонал, оказывающий услуги по дополнительному образованию в сфере физической культуры и спорта должен:



- 1) иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности
- 2) обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья учащихся;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- 4) изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия учащихся и воспитанников и так далее.

6.10. Требования к технологии оказания услуги.

6.10.1. Учреждения, оказывающие услугу по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта должны предоставлять услуги согласно учебным программам по культивируемым (развиваемым) видам спорта, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области физической культуры и спорта строится на основании предпрофессиональных программ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

Содержание образовательного процесса определяется педагогически обоснованными программами, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждением самостоятельно с учетом государственных образовательных стандартов, исходя из учебных программ по видам спорта, рекомендованных государственным органом управления в сфере физической культуры и спорта.

Учебные программы дополнительного образования определяют содержание тренировочных занятий, объем тренировочной работы, требования к уровню подготовленности учащихся.

Тренеры-преподаватели могут самостоятельно разрабатывать авторские программы, которые утверждаются педагогическим советом учреждения.

6.10.2. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- 1) основной формой работы с детьми являются занятия в учебных группах;
- 2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от состояния здоровья, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом учреждения;
- 3) продолжительность учебного года во всех группах – 36 недель, продолжительность академического часа 45 минут.

6.10.3. Основными результатами, которых может добиться получатель услуги являются:

- 1) динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств занимающихся;
- 2) повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля;
- 3) повышение уровня физического развития и функционального состояния получателя;
- 4) получение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей получателя и других.

6.11. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города Шахты.

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) Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах 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) настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги;
- 4) возможность влияния получателей услуги на качество услуги и возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя услуги;
- б) правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги и безопасного поведения учащихся и воспитанников.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта на сайте учреждения;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

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

## 7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждений, оказывающего муниципальную услугу.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику оказывающему услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации (в его отсутствие заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований стандарта в Департамент по физическому развитию и спорту города Шахты.

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

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающему услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.4. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме. Организация, оказывающая

услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме, кроме официального протеста при проведении спортивных мероприятий.

Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.5. Рассмотрение жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке установленном действующим законодательством. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

7.6. Контроль за деятельностью спортивной организации (учреждения).

- Контроль за деятельностью организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
- Организации должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

- Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Департамент по физическому развитию и спорту города Шахты. Департамент в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг.

При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

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

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

Обязательным методом контроля качества предоставления услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб получателей услуги.

8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

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

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуги.

Руководитель муниципального бюджетного учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и

деятельностью, влияющей на качество услуги;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта качества.

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

9. Контроль соответствия деятельности учреждения требованиям стандарта.

9.1. Контроль соответствия деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится специально созданной комиссией не реже 1 раза в год при приемке общеобразовательного учреждения к началу учебного года, но не чаще 3 раза в год.

9.2. В ходе контроля должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям, указанным в разделе 6 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия настоящего Стандарта).

9.3. О создании комиссии и проведении контрольных мероприятий издается приказ ДФРиС г.Шахты

9.3.1. В период осуществления контрольного мероприятия члены комиссии обязаны:

- проводить контрольные мероприятия строго в соответствии с приказом ДФРиС г.Шахты;

- своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по выявлению и пресечению выявленных нарушений стандарта качества муниципальной услуги;

- составить Акт по результатам контрольного мероприятия в котором изложить выводы, содержащие оценку результатов качества муниципальной услуги, предписания по устранению выявленных нарушений и ознакомить с ним руководителя учреждения дополнительного образования.

9.5. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандартам качества муниципальной услуги по учреждению производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Качественный показатель оценки
Отсутствие выявленных нарушений требований стандартов качества в ходе контрольных мероприятий	Услуги соответствуют стандартам качества
Выявленные единичные нарушения требований стандартов качества в ходе контрольных мероприятий	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
Выявленные многочисленные нарушения требований стандартов качества в ходе контрольных мероприятий	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные многочисленные нарушения требований стандартов качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений в ходе контрольных мероприятий	Услуги не соответствуют стандартам качества