АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.12.2023 № 6200-ПА

г. Люберцы

**О внесении изменений в Постановление администрации городского округа Люберцы Московской области от 22.09.2022 № 3807-ПА «Об утверждении стандартов качества оказания услуг и выполнения работ в сфере физической культуры и спорта»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ Люберцы Московской области, Распоряжением Главы муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 07.11.2022 № 10-РГ «О наделении полномочиями Первого заместителя Главы администрации городского округа Люберцы» постановляю:

1. Внести в Постановление администрации городского округа Люберцы Московской области от 22.09.2022 № 3807-ПА «Об утверждении стандартов качества оказания услуг и выполнения работ в сфере физической культуры и спорта» (далее – Постановление) следующие изменения:

* 1. Дополнить Постановление п. 9.1. следующего содержания:

«9.1. Утвердить стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским видам спорта» и «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта» (прилагается).

1.2. Стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение доступа к объектам спорта» утвердить в новой редакции (прилагается).

1.3. Стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» утвердить в новой редакции (прилагается).

1.4. Стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» утвердить в новой редакции (прилагается).

1.5. Исключить п.п. 7, 9 Постановления.

2. Настоящее Постановление вступает в силу с момента издания и применяется к правоотношениям, возникшим с 01.07.2023.

3. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации Сырова А.Н.

Первый заместитель

Главы администрации И.В. Мотовилов

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  Постановлением администрации  городского округа Люберцы  от27.12.2023 № 6200-ПА |

Стандарт

качества оказания услуг дополнительного образования

в сфере физической культуры и спорта

«Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским видам спорта» и «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта»

1. **Общие положения**

1. Настоящий стандарт качества оказания услуг дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения качества и доступности оказания услуг для населения городского округа Люберцы по организации спортивной подготовки по олимпийским и неолимпийским видам спорта (далее – Услуга). Создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании Услуг муниципальным учреждением спорта, подведомственным Комитету по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение за оказанием Услуги, ее оформление и регистрацию, получение результатов Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

В настоящем стандарте использованы следующие понятия:

- стандарт качества оказания услуги – документ, которым устанавливаются требования к качеству оказания услуги, включающие характеристики методов и процессов её выполнения, содержания и результата оказания соответствующей Услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

- услуга – услуга дополнительного образования в области физической культуры и спорта, оказываемая в интересах физических лиц (далее – потребители услуги), за счет средств бюджета городского округа Люберцы;

- потребители услуги – обучающиеся спортивных школ – граждане, имеющее намерение пройти целенаправленную спортивную подготовку для включения в спортивные сборные команда городского округа, Московской области, Российской Федерации по видам спорта (далее – Потребитель).

- объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных, спортивно-массовых, физкультурных, физкультурно-оздоровительных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

- дополнительная образовательная программа спортивной подготовки - программа поэтапной подготовки физических лиц по виду спорта (спортивным дисциплинам), определяющая основные направления и условия спортивной подготовки на каждом ее этапе, разработанная и реализуемая организациями, реализующими дополнительные образовательные программы спортивной подготовки, в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки и примерных образовательных программ спортивной подготовки;

2. Наименование Услуг: «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским видам спорта» и «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта»

.

3. Состав (содержание) Услуги:

- Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским и неолимпийским видам спорта на этапах подготовки, в соответствии с Федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта и и примерных образовательных программ спортивной подготовки.

4.Учреждения, оказывающие Услугу (далее – Учреждение):

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области.

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Футбольная спортивная школа «Звезда»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области

5. Орган, координирующий оказание услуги – Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Контактная информация об Учреждении, оказывающего Услугу, и органе, координирующем оказание Услуги, размещена в приложении № 1 к настоящему стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и качество оказания Услуги:

- Конституция РФ;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 04 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 апреля 2021 года № 127-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Постановление Губернатора Московской области от 05.03.2001 № 63-ПГ «О порядке проведения массовых мероприятий на спортивных сооружениях в Московской области»;

- Закон Московской области от 27.12.2008 № 226/2008-ОЗ «О физической культуре и спорте в Московской области».

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по баскетболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по боксу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по волейболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по восточному боевому искусству;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по гребле на байдарках и каноэ;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по киокусинкай;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по легкой атлетике;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по лыжным гонкам;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по спортивной борьбе;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по тяжелой атлетике;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по тхэквондо МФТ;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по фехтованию;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по фигурному катанию;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по футболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по художественной гимнастике;

- Законы и нормативные акты Московской области;

- Устав Учреждения;

- иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в области спортивной подготовки.

**II. Порядок получения доступа к Услуге**

1. Порядок доступа к Услуге и обращения в Учреждение.

1.1. Получить результат Услуги может Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

1.2. Услуга предоставляется на бесплатной основе, в рамках муниципального задания. Учреждения могут оказывать также дополнительные платные Услуги, в случаях, оговорённых Уставом Учреждения.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется по месту расположения муниципального учреждения и на иных спортивных сооружениях.

Источник финансирования оказания Услуги – бюджет городского округа Люберцы.

1.4. Срок оказания Услуги.

Услуга оказывается в сроки, установленные планом работы Учреждения в течение календарного года. В процессе оказания Услуги расписания могут корректироваться по мере необходимости.

2. Перечень оснований для приостановления (и) или отказа в оказании Услуги:

- нарушение правил поведения на спортивном объекте;

- наличие выраженных признаков, симптомов простудных заболеваний и иных инфекционных заболеваний;

- отсутствие формы и обуви, необходимой для занятий выбранным видом спорта;

Оказание Услуги может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.

3. Порядок получения информации по вопросам оказания Услуги.

Информацию о порядке оказания Услуги можно получить в Учреждении, оказывающем услугу. В Учреждении получить информацию можно при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте, на информационных стендах.

Информация по вопросам оказания Услуги предоставляются специалистами Учреждения, уполномоченными на предоставление консультаций, при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, посредством электронной почты по следующим вопросам:

- о порядке оказания Услуги;

- о перечне документов, необходимых для оказания Услуги, требований к ним;

- о сроках оказания Услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания Услуги.

4. Результат оказания Услуги определяется дополнительными образовательными программами спортивной подготовки на каждом этапе спортивной подготовки.

**III. Требования к качеству оказания Услуги**

1. Общие требования к процессу оказания Услуг.

Содержание Услуги включает в себя проведение мероприятия учебно-тренировочного процесса в соответствии с дополнительными образовательными программами спортивной подготовки, разработанными на основании Федеральных стандартов спортивной подготовки по виду спорта и примерных образовательных программ спортивной подготовки.

1.1. В целях оказания Услуги Учреждение осуществляет:

- обеспечение потребителей Услуги квалифицированными кадрами в области физической культуры и спорта;

- обеспечение потребителей Услуги необходимым спортивным инвентарем и оборудованием;

- обеспечение медицинского сопровождения процесса оказания Услуги;

- содержание движимого имущества, используемого для оказания Услуги;

- содержание недвижимого муниципального имущества, используемого для оказания Услуги;

- обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

- обеспечение доступа к санитарным узлам и душевым;

- предоставление помещения для переодевания и для оказания Услуги, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- уборку зданий, уборку земельных участков, закрепленных за Учреждением;

- содержание инженерных сетей;

- обеспечение безопасности.

Оказание Услуги строится на основе добровольного выбора занимающихся граждан.

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании Услуги требуется наличие лицензии.

Услуга выполняется бесплатно.

Услуга выполняется в течение календарного года при этом в соответствии с расписанием занятий, графиком и режимом работы спортивных объектов, на котором проводятся занятия. Расписание занятий, график и режимом работы утверждаются Учреждением самостоятельно.

Услуга оказывается в соответствии с дополнительными образовательными программами спортивной подготовки, разработанными на основании Федеральных стандартов спортивной подготовки по виду спорта и примерных образовательных программ спортивной подготовки по виду спорта.

1. Требования к Учреждениям.

2.1. В Учреждении используются следующие основные руководства:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) правила поведения Потребителей в Учреждении и на спортивных объектах, включая правила и условия безопасного получения Услуги;

3) санитарные правила и нормы;

4) стандарт качества оказания Услуги.

2.2. При оказании Услуги используются следующие локальные документы:

1) инструкции по персоналу (должностные инструкции);

2) инструкции по охране труда (по категориям персонала и для Потребителей);

3) расписание занятий, утвержденное руководителем Учреждения;

4) Устав Учреждения.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работе, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

1) паспорт или учетная карточка спортивного объекта;

2) технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

3) акт готовности спортивного объекта (базы) к проведению тренировочного мероприятия (соревнования).

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

2.3.Требования к режиму работы Учреждения:

Режим работы учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Время работы учреждения должно быть не ранее 8-00 и не позднее 20.00 В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.4. Требования к зданию Учреждения.

Услуга оказывается в местах, отвечающих требованиям к проведению учебно-тренировочного процесса. Расположение спортивных объектов обеспечивает транспортную или пешеходную доступность для Потребителей.

Центральный вход в спортивный объект должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию:

- наименование спортивного учреждения;

- режим работы спортивного учреждения;

- контактную информацию Учреждения, оказывающего Услугу. Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Содержание территории спортивных объектов должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

При оказании Услуг спортивные объекты, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных объектах должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

2.5. Требования к помещениям Учреждения.

2.5.1 Спортивное сооружение должно иметь следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания обучающихся, хранения инвентаря, оборудования, в том числе вестибюльный блок, санузлы, раздевальные, помещения для тренеров-преподавателей и специалистов, технические помещения.

Здания и помещения должны соответствовать следующим критериям:

- набор, состав, размер помещений для спортивных занятий определяются спортивным профилем учреждения и количеством обучающихся и должен отвечать требованиям санитарных, строительных норм и правил;

- помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказания Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее);

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

- на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства;

- в спортивных залах должно размещаться только оборудование, необходимое для проведения учебно-тренировочных занятий, для хранения инвентаря должно быть выделено специальное помещение.

2.5.2 Каждый спортивный объект должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания Услуг соответствующих видов.

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

В Учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться соответствующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря.

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

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

3. Требования к персоналу Учреждения.

3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию Услуги.

Специалисты должны повышать квалификацию посредствам обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.(?)

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.2. При оказании Услуги работники Учреждения должны:

- проявлять к потребителю Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к потребителям;

- иметь навыки к организационно-методической и учебно-тренировочной деятельности;

- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия Потребителей;

- обеспечивать безопасность процесса оказания Услуги для жизни и здоровья Потребителей;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия потребителей, резкое изменение погодных условий и так далее).

Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы, касающиеся оказываемой Услуги по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в разрешении его вопроса.

3.3. Оказание Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- тренерско-преподавательский состав;

- административно-управленческий (руководитель учреждения, заместители\ь директора по АХЧ, секретарь руководителя);

- обслуживающий персонал (уборщик производственных помещений, рабочий по обслуживанию зданий, сторож, дворник, электрик, медицинская сестра, гардеробщик, техник заливщик льда, рабочий по заточке коньков).

4. Требования к организации оказания Услуги.

4.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Публичное устное информирование населения о ходе оказываемой Услуги

осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ, на информационных стендах муниципальных учреждений.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по оказанию Услуги;

- перечень документов, необходимых для оказания Услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для оказания Услуги;

- сроки оказания Услуги;

- перечень оказываемых Учреждением Услуг, в том числе и платных (с указанием стоимости);

- основания для отказа в оказание Услуги;

- порядок получения консультаций и записи на прием к должностным лицам;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, оказывающего услугу, а также его должностных лиц.

4.2. Порядок оказания Услуги.

4.2.1. Услуга оказывается в соответствии с дополнительными образовательными программами спортивной подготовки по видам спорта.

4.2.2. Оказание Услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием заявления и документов;

- прием вступительных нормативов;

- зачисление в Учреждение;

- реализация учебно-тренировочного процесса в соответствии с этапом подготовки.

Прием документов, зачисление и отчисление в спортивную школу на этапы спортивной подготовки осуществляется в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Прием в муниципальные образовательные организации городского округа Люберцы Московской области, реализующие дополнительные общеобразовательные программы, а также программы спортивной подготовки» и в соответствии с нормативными актами учреждений по приему в Учреждение.

Прием заявителей для консультирования осуществляется в Учреждениях, прием заявлений и документов, необходимых для оказания Услуги осуществляется через сайт «Госуслуги».

Информация о местонахождении Учреждений, номерах справочных телефонов, адресах официальных сайтов Учреждений и графиках приема, необходимых для получения Услуги заявителями, приведена в приложении № 1 к Стандарту.

Учреждение должно обеспечить соблюдение требований к условиям реализации дополнительных образовательных программ спортивной подготовки, в том числе кадрам, материально-технической базе, инфраструктуре, и иным условиям в соответствии с требованиями [законодательства](garantF1://12057560.300) в области физической культуры и спорта.

Консультирование заявителей и получателей Услуги о порядке ее предоставления проводится административными и должностными лицами Учреждения, ответственными за предоставление услуги.

Проведение учебно-тренировочных занятий осуществляет тренер-преподаватель.

При проведении учебно-тренировочных занятий, физические нагрузки должны соответствовать уровню физической подготовленности Потребителей, возрасту, полу, состоянию здоровья.

Учебно-тренировочные занятия следует проводить в присутствии тренера-преподавателя и при наличии в Учреждении медицинского работника.

Занятия проводятся в группах, сформированных Учреждением в соответствии с этапами подготовки и в соответствии с утвержденным муниципальным заданием.

5. Оценка качества оказания Услуги.

Для оценки качества и безопасности оказания Услуги сотрудники учреждения используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния спортивных объектов, спортивного оборудования, находящегося на объекте;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка квалификации обслуживающего персонала, предоставляющего муниципальную Услугу;

3) измерительный - поверка точности используемого оборудования с применением средств измерений и испытаний технического состояния оборудования спортивных объектов;

4) социологический – опрос, анкетирование потребителей.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

**оказания Услуги**

1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения Потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение и Комитет по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или руководителем Комитета в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата получения почтового уведомления о получении письма Учреждением.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта оказания Услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Комитет либо в администрацию городского округа Люберцы на имя Главы городского округа Люберцы (далее - уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы не осуществляют рассмотрения заявлений в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

2. По результатам рассмотрения жалобы, обращения, руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления городского округа Люберцы отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления городского округа Люберцы в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

1. Оказание Учреждением Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой Услуги, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех с работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества оказания Услуги (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

2. Меры ответственности руководителя Учреждения, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Комитета в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Комитета за нарушение требований Стандарта определяются администрацией городского округа Люберцы в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия оказания Услуги требованиям**

**Стандарта**

1. Организация обеспечения качества и доступности оказания Учреждением Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и (или) его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Комитет осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по оказанию качества Услуги посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставления в сфере физической культуры и спорта в натуральном и стоимостном выражении;

- анализа жалоб и обращений граждан (Потребителей Услуги), поступивших в Комитет, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества оказания услуг дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта  «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским видам спорта» и «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта» |

Орган,

координирующий выполнение работы

«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  учреждений | Юридический адрес | Время работы | Часы приема | Телефон |
| 1. | Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы | Московская  область,  г.о. Люберцы,  ул. Смирновская, д. 4 | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 |  | тел. руководителя  8 (495) 514-24-94  lyubertsy.sport@gmail.com  http://www.lyubertsy-sport.ru/ |

УЧРЕЖДЕНИе,

оказывающее услугу

«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципального учреждения | Адрес | | Время работы | Часы приема | Телефон/  факс |
| 1. | муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140013, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, ул. 8 Марта д. 6А | | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 |  | 8 (495) 554-12-10 www.kdysh.ru  kshlub@mail.ru |
| 2 | муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140014, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект , 349-а | | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 |  | 8(495)554-62-11 [lub-sdusshor.edumsko.ru](http://lub-sdusshor.edumsko.ru/) dussh.luberci@yandex.ru |
| 3 | муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, улица Смирновская, дом 2А | | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 |  | 8-495-559-32-10  spartak.mrm.ru  ya.cpartak@yandex.ru |
| 4 | муниципальное учреждение дополнительного образования «Футбольная спортивная школа «Звезда»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, улица 8 Марта, дом 6 Б | | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 |  | 8-495-744-96-59  [www.dushzvezda.ru](http://www.dushzvezda.ru)  [sshzvezda@yandex.ru](mailto:sshzvezda@yandex.ru) |
| Приложение № 2  к Стандарту качества оказания услуг  дополнительного образования в сфере физической культуры и спорта «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийским видам спорта» и «Реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта» | | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя Учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества оказания Услуги

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества оказания услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  Постановлением администрации  городского округа Люберцы  от 27.12.2023 № 6200-ПА |

**Стандарт**

**качества выполнения работы**

**в сфере физической культуры и спорта**

**«Обеспечение доступа к объектам спорта»**

1. **Общие положения**

1. Настоящий стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение доступа к объектам спорта» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения качества и доступности результатов выполнения работы по обеспечению доступа к объектам спорта (далее – Работа). Создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при выполнении Работы муниципальным учреждением спорта, подведомственным Комитету по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Работы в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение за выполнением Работы, ее оформление и регистрацию, получение результатов Работы, оценку качества Работы и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Работы.

В настоящем стандарте использованы следующие понятия:

- стандарт качества выполнения работы – документ, которым устанавливаются требования к качеству выполнения работы, включающие характеристики методов и процессов её выполнения, содержания и результата выполнения соответствующей Работы, предоставляемой муниципальным учреждением.

- работа - работа в области физической культуры и спорта, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее – потребители работы) за счет средств бюджета городского округа Люберцы;

- потребители работы - граждане, имеющее намерение заняться физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, а также желающее принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства положения, политических убеждений и отношения к религии (далее – Потребитель).

- объекты спорта - объекты движимого и недвижимого имущества, комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных, спортивно-массовых, физкультурных, физкультурно-оздоровительных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

2. Наименование Работы: «Обеспечение доступа к объектам спорта».

3. Состав (содержание) Работы:

- предоставление в пользование населению различных возрастных групп объектов физической культуры и спорта для поддержания и укрепления здоровья, проведения спортивных занятий и спортивных тренировок, физической реабилитации, а также для проведения физкультурно-оздоровительного, спортивного досуга;

- материально-техническое обеспечение занятий физической культурой и спортом;

- предоставление населению помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

- обеспечение содержания и ремонта предоставленных помещений в соответствии со стандартами качества;

- обеспечение помещения услугами электро-, тепло- и водоснабжения, услугами водоотведения.

4.Учреждения, выполняющие Работу (далее – Учреждения):

1) Муниципальное учреждение «Дирекция спортивных сооружений» муниципального образования городской округ Люберцы, расположенное по адресу: г.о. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 202:

- стадион «Балятино», расположенный по адресу: п. Октябрьский, ул. Текстильщиков, д.2;

- стадион «Торпедо», расположенный по адресу: г.о. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 202;

- стадион «Электрон», расположенный по адресу: п. Красково, ул. Вокзальная д. 24;

- стадион «Урожай», расположенный по адресу: п. Томилино, мкр. Птицефабрика д. 15а;

- стадион «Труд», расположенный по адресу: п. Малаховка, ул. Быковское шоссе д. 31;

2) Муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы, расположенное по адресу: г.о. Люберцы, ул. 8 Марта, д. 6А.:

- физкультурно-оздоровительный комплекс «Люберецкий», расположенный по адресу: г.о. Люберцы, ул. 8 Марта, д. 6А.

5. Орган, координирующий выполнение Работы – Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Контактная информация об Учреждении, выполняющих Работу, и органе, координирующем выполнение Работы, размещена в приложении № 1 к настоящему стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и качество выполнения Работы:

- Конституция РФ;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

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

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

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

- Постановление Правительства РФ от 06.03.2015 № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

- Постановление Губернатора Московской области от 05.03.2001 № 63-ПГ «О порядке проведения массовых мероприятий на спортивных сооружениях в Московской области»;

- Закон Московской области от 27.12.2008 № 226/2008-ОЗ «О физической культуре и спорте в Московской области»;

- Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26.05.2003 № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;

- Государственный стандарт Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 80-ст;

- Устав муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- Устав муниципального учреждения «Дирекция спортивных сооружений» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- Устав муниципального учреждения дополнительно образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области.

**II. Порядок получения доступа к Работе**

1. Порядок доступа к Работе и обращения в Учреждение.

1.1. Получить результат Работы может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

1.2. Работа предоставляется на бесплатной основе, в рамках муниципального задания. Учреждения могут оказывать также дополнительные платные Работы, в случаях, оговорённых Уставом Учреждения.

1.3. Выполнение Работы осуществляется по месту расположения муниципального учреждения и на территории городского округа Люберцы.

Источник финансирования выполнения Работы – бюджет городского округа Люберцы.

1.4. Срок выполнения Работы.

Работа выполняется в сроки, установленные согласно расписанию работы спортивных объектов в течение календарного года. В процессе работы расписания могут корректироваться по мере необходимости.

2. Перечень оснований для приостановления (и) или отказа в выполнении Работы:

- нарушение правил поведения на спортивном объекте;

- нахождение потенциального потребителя в алкогольном или наркотическом опьянении;

- в случае занятости спортивных объектов другими мероприятиями;

- превышение предельной численности посетителей спортивного объекта по отношению к нормативу пропускной способности спортивного объекта.

Выполнение Работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.

Отказ в выполнении Работы не препятствует повторному обращению после устранения причины, послужившей основанием для отказа.

3. Порядок получения информации по вопросам выполнения Работы.

Информацию о порядке выполнения Работы можно получить в Учреждении, выполняющем Работу. В Учреждении получить информацию можно при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте, на информационных стендах.

Информация по вопросам выполнения Работы предоставляются специалистами Учреждения, уполномоченными на предоставление консультаций, при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, посредством электронной почты по следующим вопросам:

- о порядке выполнения Работы;

- о перечне документов, необходимых для выполнения Работы, требований к ним;

- о сроках выполнения Работы;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения Работы.

4. Результат выполнения Работы:

- обеспечение права каждого на свободный доступ к спортивным объектам гражданам, проживающим на территории городского округа Люберцы для свободного пользования;

- приобщение населения к занятию физической культурой, улучшение физической подготовленности, удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

- укрепление здоровья Потребителя, улучшение функционирования различных систем организма;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

**III. Требования к качеству выполнения Работы**

1. Требования к Учреждениям.

1.1. Учреждение при выполнении Работы руководствуется:

1) настоящим Стандартом;

2) локальными актами Учреждения;

1.2. Требования к режиму работы Учреждения:

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.

1.3. Требования к зданию Учреждения.

Работа выполняется в местах, отвечающих требованиям к проведению занятий физической культурой и спортом. Расположение спортивных объектов обеспечивает транспортную или пешеходную доступность для Потребителей.

Центральный вход в спортивный объект должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование спортивного объекта;

- режим работы спортивного объекта;

- адрес Учреждения, выполняющего Работу.

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Содержание территории спортивных объектов должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

При выполнении Работы спортивные объекты, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных объектах должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005-88 «Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны» и другим установленным требованиям.

1.4. Требования к помещениям Учреждения.

1.4.1. Спортивное сооружение должно иметь следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта.

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования, в том числе вестибюльный блок, санузлы, раздевальные, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Здания и помещения должны соответствовать следующим критериям:

- набор, состав и размер помещений для спортивных секций определяются спортивным профилем учреждения, количеством занимающихся и должен отвечать требованиям санитарных и строительных норм и правил;

- помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения Работы (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее);

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

- на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства;

- в спортивных залах должно размещаться только оборудование, необходимое для проведения тренировочных занятий, для хранения инвентаря должно быть выделено специальное помещение.

1.4.2. Каждый спортивный объект должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения Работы соответствующих видов.

На открытых спортивных объектах (легкоатлетические ядро (стадион), спортивные площадки) могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

1) легкоатлетические беговые дорожки;

2) вышки для судейства;

3) стойки для волейбола;

4) стойки для баскетбола;

5) стойки для бадминтона;

6) щиты баскетбольные;

7) кольца баскетбольные;

8) сетки (футбольные, мини-футбольные, волейбольные, баскетбольные, бадминтонные);

9) футбольные ворота;

10) гандбольные ворота;

11) мини – футбольные ворота;

12) мячи (футбольные, мини-футбольные, волейбольные, баскетбольные);

13) воланы для бадминтона.

На закрытых спортивных объектах (спортивный комплекс, шахматный клуб, каток) могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

1) вышки для судейства;

2) стойки для волейбола;

3) стойки для баскетбола;

4) стойки для настольного тенниса;

5) щиты баскетбольные;

6) кольца баскетбольные с сеткой;

7) ворота для мини-футбола с сеткой

8) сетки (волейбольные, для настольного тенниса);

9) столы для настольного тенниса;

10) мишени для игры Дартс;

11) дротики для игры Дартс;

12) мишени для стрельбы;

13) пневматические винтовки;

14) пневматические пистолеты;

15) аттракционы для проведения конкурсов;

16) мячи (мини-футбольные, волейбольные, баскетбольные, для настольного тенниса).

1.5. Требования к персоналу Учреждения.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению Работы.

Специалисты должны повышать квалификацию посредствам обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При выполнении Работы работники Учреждения должны:

- проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к потребителям;

- иметь навыки к организационно-методической и тренировочной деятельности;

- изучать и учитывать в процессе выполнения Работы индивидуальные различия Потребителей;

- обеспечивать безопасность процесса выполнения Работы для жизни и здоровья Потребителей;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия потребителей, резкое изменение погодных условий и так далее).

Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы, касающиеся выполняемой Работы по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в разрешении его вопроса.

1.5.2. Выполнение Работы осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий (руководитель учреждения, заместители\ь директора, главный инженер т.п.);

- работники физической культуры и спорта (инструктор по спорту, инструктор-методист физкультурно-спортивных организаций, старший инструктор-методист, специалист по подготовке сборных команд, техник по эксплуатации и ремонту спортивной техники и т.п.);

- обслуживающий персонал (уборщик производственных помещений, рабочий по обслуживанию зданий, сторож, дворник, электрик, медицинская сестра, гардеробщик, техник заливщик льда, рабочий по заточке коньков и т.п.).

Количество штатных единиц работников учреждения устанавливается в зависимости от количества спортивных объектов, находящихся на балансе Учреждений и вводится в полном объеме в пределах фонда оплаты труда работников учреждения.

1.6. Требования к организации выполнения Работы.

1.6.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения осуществляется:

1) с привлечением средств массовой информации;

2) на ресурсах в информационно-телекоммуникационных сетях «Интернет» Учреждения, а также Учредителя;

3) посредством размещения информации на информационных стендах у входа в здание (помещение) и в здании (помещении) Учреждения. На информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы Учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;

- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);

- перечень оказываемых Учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- расписание занятий;

- информация о проводимых мероприятиях.

- правила посещения Учреждения;

4) на основании письменного запроса Потребителя;

5) по телефону;

6) при личном посещении Учреждения.

1.6.2. Порядок выполнения Работы.

Предоставление спортивных сооружений (объектов) населению включает в себя:

- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду услуг и соревнований;

- использование объектов для оздоровительного отдыха;

- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, инвентарем и т.п.);

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

- создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга.

Стадион (спортивные площадки и легкоатлетическое ядро) должны содержаться в чистоте и быть ровными, свободными от посторонних предметов, которые могут быть причиной повреждений и травм.

Плоскостные спортивные сооружения (игровые площадки на открытом воздухе) должны иметь бесшовное водопроницаемое покрытие из резиновой крошки. Покрытие должно обладать хорошей сцепляемостью со спортивной обувью и предохранять спортсменов от травм.

1.7. Требования к результату выполнения Работы.

Результат выполнения Работы:

- приобщение населения к занятию физической культурой, улучшение физической подготовленности, удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

- укрепление здоровья Потребителя, улучшение функционирования различных систем организма;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

1.8. Оценка качества выполнения Работы.

Для оценки качества и безопасности выполнения Работы сотрудники учреждения используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния спортивных объектов, спортивного оборудования, находящегося на объекте;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги (работы), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка квалификации обслуживающего персонала, выполняющего Работу;

3) измерительный - поверка точности используемого оборудования с применением средств измерений и испытаний технического состояния оборудования спортивных

объектов;

4) экспертный - опрос инструкторов о состоянии качества и безопасности Работы с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос, анкетирование Потребителей.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

**выполнения Работы**

1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Работы.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения Потребителей Работы на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Учреждения в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата получения почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта выполнения Работы (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования в соответствии с действующим законодательством.

Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Комитет либо в администрацию городского округа Люберцы на имя Главы городского округа Люберцы (далее - уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления городского округа Люберцы отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления городского округа Люберцы в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

Выполнение Учреждением Работы должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемой Работы, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех с работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества выполнения Работы (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта.

**VI. Порядок контроля соответствия выполнения Работы требованиям**

**Стандарта**

Организация обеспечения качества и доступности выполнения Учреждением Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и (или) его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по выполнению Работы анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Комитет осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по выполнению качества Работы посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в выполнении Работы;

- анализа жалоб и обращений граждан (Потребителей Работы), поступивших в Комитет, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения;

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение доступа к объектам спорта» |

Орган,

координирующий выполнение работы

«Обеспечение доступа к объектам спорта»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  учреждений | Юридический адрес | Время работы | Телефон |
| 1. | Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы | Московская область, г.о. Люберцы,  ул. Смирновская д. 4 | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | тел. руководителя  управления  8(495)514-24-94  [lyubertsy.sport@gmail.com](mailto:lyubertsy.sport@gmail.com)  http://www.lyubertsy-sport.ru/ |

УЧРЕЖДЕНИЯ,

выполняющие работу

«Обеспечение доступа к объектам спорта»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Адрес | Ф.И.О.  руководителя | Телефон,  факс |
| 1. | Муниципальное учреждение «Дирекция спортивных сооружений» городского округа Люберцы | Московская  область,  г.о. Люберцы, Октябрьский проспект, д. 202 | Директор:  Стрекаловский Сергей  Владимирович | тел. 8-495-567-43-74  e-mail:  [torpedostadium@gmail.com](mailto:torpedostadium@gmail.com) |
| 2. | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» городского округа Люберцы | Московская  область,  г.о. Люберцы,  ул. 8 Марта, д. 6А | Директор:  Коровкин  Дмитрий  Анатольевич | тел. 8-495-554-12-10  e-mail:  [kshlub@mail.ru](mailto:kshlub@mail.ru) |

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение доступа к объектам спорта» |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа

администрации городского округа Люберцы)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества выполнения работы

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу, о принятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  Постановлением администрации  городского округа Люберцы  от 27.12.2023 № 6200-ПА |

**Стандарт**

**качества выполнения муниципальной работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»(далее – Стандарт) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности выполнения работы по обеспечению участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях (далее – Работа). Создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при выполнении Работы муниципальным учреждением дополнительного образования, осуществляющим спортивную подготовку, подведомственным Комитету по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Работы в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение за выполнением Работы, ее оформление и регистрацию, получение результатов Работы и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Работы.

В настоящем стандарте использованы следующие понятия:

- стандарт качества выполнения работы – документ, которым устанавливаются требования к качеству выполнения работы, включающие характеристики методов и процессов её выполнения, содержания и результата оказания соответствующей работы, предоставляемой муниципальным учреждением.

- работа - работа в области физической культуры и спорта, оказываемая в интересах физических и юридических лиц (далее – потребители работы), за счет средств бюджета городского округа Люберцы;

- официальные физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия - физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных, физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;

- спортивное соревнование - состязание (матч) среди спортсменов или команд спортсменов по различным видам спорта (спортивным дисциплинам) в целях выявления лучшего участника состязания (матча), проводимое по утвержденному его организатором положению (регламенту);

- спортсмен - физическое лицо, занимающееся выбранными видом или видами спорта и выступающее на спортивных соревнованиях;

2. Наименование Работы – «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях».

3. Состав (содержание) Работы: обеспечение участия спортсменов спортивных школ, спортивных школ олимпийского резерва в соревнованиях различного уровня.

4. Учреждения, выполняющие Работу (далее – Учреждения):

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Футбольная спортивная школа «Звезда»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

5. Орган, координирующий выполнение Работы – Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Контактная информация об Учреждении, выполняющих Работу, и органе, координирующем выполнение Работы, размещена в приложении № 1 к настоящему стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и качество выполнения Работы:

- Конституция РФ;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от от 30.04.2021 N 127-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Постановление Губернатора Московской области от 05.03.2001 № 63-ПГ «О порядке проведения массовых мероприятий на спортивных сооружениях в Московской области»;

- Закон Московской области от 27.12.2008 № 226/2008-ОЗ «О физической культуре и спорте в Московской области».

- Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26.05.2003 № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;

- [приказ](consultantplus://offline/ref=3AAF105B63C6B014D19F0ED3446BEE6D8EC2DA6B7256BDF698BA78EDA0R5zDH) Министерства спорта Российской Федерации от 30.10.2015 № 999 «Об утверждении требований к обеспечению подготовки спортивного резерва для спортивных сборных команд Российской Федерации»;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по баскетболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по боксу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по волейболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по восточному боевому искусству;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по гребле на байдарках и каноэ;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по киокусинкай;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по легкой атлетике;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по лыжным гонкам;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по спортивной борьбе;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по тяжелой атлетике;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по тхэквондо;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по фехтованию;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по фигурному катанию;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по футболу;

- Федеральный стандарт спортивной подготовки по художественной гимнастике;

- Законы и нормативные акты Московской области;

- Устав муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- Уставы Учреждения;

- иные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в области спортивной подготовки.

**II. Порядок получения доступа к Работе**

1.Порядок доступа к Работе

1.1 Работа включает в себя - обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях (Международные, Всероссийские, региональные, межмуниципальные, межрегиональные, муниципальные и др.), включенных в Календарный план физкультурных и спортивных мероприятий Учреждения.

К лицам, проходящим спортивную подготовку и выступающим в спортивных соревнованиях, относятся спортсмены, проходящие спортивную подготовку в физкультурно-спортивных организациях, осуществляющих спортивную подготовку (далее – Спортсмены).

1.2 Получателями Работы являются Спортсмены, зачисленные в Учреждение на этап спортивной подготовки для прохождения спортивной подготовки, в соответствии с реализуемыми дополнительными образовательными программами спортивной подготовки по виду спорта.

1.3. Работа осуществляется в пределах выделенной субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ).

1.4. Участие Спортсменов в спортивных соревнованиях осуществляется в соответствии с требованиями, предусмотренными дополнительной образовательной программой спортивной подготовки по виду спорта.

1.5. Спортсмены направляются на спортивные соревнования Учреждением, в соответствии с Календарным планом физкультурных и спортивных мероприятий Учреждения, положениями (регламентами) о спортивных соревнованиях или вызовом на спортивное мероприятия.

1.6. Основанием для участия Спортсменов в спортивных соревнованиях являются вызовы от Федераций по видам спорта и других физкультурно-спортивных организаций или положением (регламентом) считающимся официальным вызовом.

1.7. Финансовое обеспечение Спортсменов при направлении на спортивные соревнования осуществляется в соответствии с Календарным планом физкультурных и спортивных мероприятий Учреждения и на основании нормативно-правовых актов администрации городского округа Люберцы.

2 Перечень оснований для приостановления (и) или отказа в выполнении Работы:

- отсутствие в физкультурно-спортивной организации Спортсменов, проходящих спортивную подготовку в соответствии с реализуемой дополнительной образовательной программой спортивной подготовки

- отсутствие в Календарном плане физкультурных и спортивных мероприятий учреждения данных соревнований.

- медицинские противопоказания.

3. Порядок получения информации по вопросам выполнения Работы:

Информацию о порядке выполнения Работы можно получить в Учреждении, выполняющем Работу. В Учреждении получить информацию можно при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте, на информационных стендах.

Информация по вопросам выполнения Работы предоставляется специалистами Учреждения, уполномоченными на предоставление консультаций, при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, посредством электронной почты по следующим вопросам:

- о порядке выполнения Работы;

- о перечне документов, необходимых для выполнения Работы, требований к ним;

- о сроках выполнения Работы;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения Работы.

4. Результат выполнения Работы:

- итоговые протоколы спортивного соревнования (по виду спорта).

**III. Требования к качеству выполнения Работы**

1. Выполнение Работы включает в себя следующие административные процедуры:

-подача заявки на участие Спортсменов в спортивных соревнованиях;

- подготовка приказа директора Учреждения о командировании Спортсменов для участия в соревнованиях из числа Спортсменов, проходящих спортивную подготовку;

-обеспечение участия Спортсменов, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях.

2. Выполнение Работы осуществляет следующий персонал Учреждения:

-административно-управленческий аппарат (директор);

-тренерско-преподавательский состав (тренер-преподаватель);

-иные работники Учреждения в соответствии с Уставом и штатным расписанием.

3. Результатом выполнения работы является участи в спортивных мероприятиях (соревнованиях, Первенствах, Чемпионатах, турнирах и т.п.)

4.Оценка качества выполнения Работы:

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

**выполнения Работы**

1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Работы.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения Потребителей Работы на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Учреждения в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата получения почтового уведомления о получении письма Учреждением.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта выполнения Работы (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования в соответствии с действующим законодательством.

Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Комитет либо в администрацию городского округа Люберцы на имя Главы городского округа Люберцы (далее - уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере физической культуры и спорта (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

2. По результатам рассмотрения жалобы, обращения, руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления городского округа Люберцы отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления городского округа Люберцы в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

Выполнение Учреждением Работы должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемой Работы, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех с работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества выполнения Работы (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта.

Меры ответственности руководителя Учреждения, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Комитета в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Комитета за нарушение требований Стандарта определяются администрацией городского округа Люберцы в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия выполнения Работы требованиям**

**Стандарта**

Организация обеспечения качества и доступности выполнения Учреждением Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и (или) его заместителями и подразделяется на:

- Оперативный контроль;

- Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по выполнению Работы анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Комитет осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по оказанию качества Работы посредством:

- анализа жалоб и обращений граждан (Потребителей Работы), поступивших в Комитет, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение № 1  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» |

Орган,

координирующий выполнение работы

«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  учреждений | Юридический адрес | Время работы | Телефон |
| 1. | Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы | Московская  область,  г.о. Люберцы,  ул. Смирновская, д. 4 | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | тел. руководителя  8 (495) 514-94-24  lyubertsy.sport@gmail.com  http://www.lyubertsy-sport.ru/ |

УЧРЕЖДЕНИЯ,

выполняющие работу

**«**Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципального учреждения | Юридический адрес | Время работы | Телефон/  факс |
| 1. | Муниципальное учреждение дополнительно образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140013, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, ул. 8 Марта д.6А | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8 (495) 554-12-10 www.kdysh.ru  kshlub@mail.ru |
| 2 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140014, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект , 349-а | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8(495)554-62-11 [lub-sdusshor.edumsko.ru](http://lub-sdusshor.edumsko.ru/) dussh.luberci@yandex.ru |
| 3 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, улица Смирновская, дом 2А | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8-495-559-32-10  spartak.mrm.ru  ya.cpartak@yandex.ru |
| 4 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Футбольная спортивная школа «Звезда»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, ул. 8 марта, д.6Б, стадион «Искра» | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8-495-744-96-59 www.dushzvezda.ru sshzvezda@yandex.ru |

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя Учреждения)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества выполнения работы

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу, о принятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  Постановлением администрации  городского округа Люберцы  от 27.12.2023 № 6200-ПА |

**Стандарт**

**качества выполнения работы**

**в сфере физической культуры и спорта**

**«Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения»**

1. **Общие положения**

1. Настоящий стандарт качества выполнения работы в сфере физической культуры и спорта «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения качества и доступности выполнения работы по организации спортивной подготовки на спортивно-оздоровительном этапе (далее – Работа). Создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при выполнении Работы муниципальным учреждением спорта, подведомственным Комитету по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Работы в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение за выполнением Работы, ее оформление и регистрацию, получение результатов Работы, оценку качества Работы и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Работы.

В настоящем стандарте использованы следующие понятия:

- стандарт качества выполнения работы – документ, которым устанавливаются требования к качеству выполнения работы, включающие характеристики методов и процессов её выполнения, содержания и результата оказания соответствующей Работы, предоставляемой муниципальным учреждением.

- работа - работа в области физической культуры и спорта, оказываемая в интересах физических и юридических лиц (далее – потребители работы), за счет средств бюджета городского округа Люберцы;

- потребители работы - являются граждане, имеющее намерение заняться физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, а также желающее принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства положения, политических убеждений и отношения к религии (далее – Потребитель).

- объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных, спортивно-массовых, физкультурных, физкультурно-оздоровительных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

2. Наименование Работы: «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения»

3. Состав (содержание) Работы:

- Реализация спортивно-оздоровительных занятий, направленных на формирование базовых навыков по избранному виду спорта и участию в дальнейшем индивидуальном отборе на этапы спортивной подготовки (для учащихся спортивной школы).

- Организация досуга, удовлетворение потребностей граждан городского округа в занятиях физической культурой и спортом в различных видах и формах, создание условий для занятий спортом;

- Организация и проведение секционной работы для различных групп населения (далее –мероприятия).

4.Учреждения, выполняющие Работу (далее – Учреждение):

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области.

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

5. Орган, координирующий выполнение Работы – Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – Комитет).

Контактная информация об Учреждении, выполняющих Работу, и органе, координирующем выполнение Работы, размещена в приложении № 1 к настоящему стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и качество выполнения Работы:

- Конституция РФ;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 04 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 апреля 2021 года № 127-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Постановление Губернатора Московской области от 05.03.2001 № 63-ПГ «О порядке проведения массовых мероприятий на спортивных сооружениях в Московской области»;

- Закон Московской области от 27.12.2008 № 226/2008-ОЗ «О физической культуре и спорте в Московской области».

- Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26 мая 2003 года № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;

- Государственный стандарт Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 80-ст;

- Государственный стандарт Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 81-ст;

- Устав муниципального образования городской округ Люберцы Московской области;

- Уставы муниципальных учреждений;

**II. Порядок получения доступа к Работе**

1. Порядок доступа к Работе и обращения в Учреждение.

1.1. Получить результат Работы может Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

1.2. Работа предоставляется на бесплатной основе, в рамках муниципального задания. Учреждения могут оказывать также дополнительные платные Работы, в случаях, оговорённых Уставом Учреждения.

1.3. Выполнение Работы осуществляется по месту расположения муниципального учреждения и на иных спортивных сооружениях городского округа Люберцы.

Источник финансирования выполнения Работы – бюджет городского округа Люберцы.

1.4. Срок выполнения Работы.

Работа выполняется в сроки, установленные планом проведения мероприятий в течение календарного года. В процессе Работы расписания могут корректироваться по мере необходимости.

2. Перечень оснований для приостановления (и) или отказа в выполнении Работы:

- нарушение правил поведения на спортивном объекте;

- наличие выраженных признаков, симптомов простудных заболеваний и иных инфекционных заболеваний;

- отсутствие формы и обуви, необходимой для занятий выбранным физкультурно-спортивным направлением;

- отсутствие свободных мест, установленных муниципальным заданием по выполнению данной работы.

Выполнение Работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.

Отказ в выполнении Работы не препятствует повторному обращению после устранения причины, послужившей основанием для отказа.

3. Порядок получения информации по вопросам выполнения Работы.

Информацию о порядке выполнения Работы можно получить в Учреждении, выполняющем Работу. В Учреждении получить информацию можно при личном или письменном обращении, обращении по телефону или электронной почте, на информационных стендах.

Информация по вопросам выполнения Работы предоставляются специалистами Учреждения, уполномоченными на предоставление консультаций, при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, посредством электронной почты по следующим вопросам:

- о порядке выполнения Работы;

- о перечне документов, необходимых для выполнения Работы, требований к ним;

- о сроках выполнения Работы;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения Работы.

4. Результат выполнения Работы:

- формирование устойчивого интереса к занятиям физической культурой и спортом;

- формирование широкого круга двигательных умений и навыков;

- всестороннее гармоничное развитие физических качеств, в том числе общей физической подготовки.

- пропаганда здорового образа жизни;

- приобщение населения к занятию физической культурой, улучшение физической подготовленности, удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

- создание дополнительных условий для физкультурно-оздоровительных занятий, особенно для незащищенных слоев населения (малообеспеченных и многодетных семей, пенсионеров, инвалидов и тд).

- укрепление здоровья Потребителя, улучшение функционирования различных систем организма;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

**III. Требования к качеству выполнения Работы**

1. Общие требования к процессу выполнения Работы.

Содержание Работы включает в себя проведение занятий спортивно-оздоровительной направленности под руководством инструктора по спорту Учреждения на спортивном объекте.

1.1. В целях выполнения Работы Учреждение осуществляет:

- обеспечение потребителей Работы квалифицированными кадрами в области физической культуры и спорта;

- обеспечение потребителей Работы необходимым спортивным инвентарем и оборудованием;

- обеспечение медицинского сопровождения процесса выполнения Работы;

- содержание движимого имущества, используемого для выполнения Работы;

- содержание недвижимого муниципального имущества, используемого для выполнения Работы;

- обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

- обеспечение доступа к санитарным узлам и душевым;

- предоставление помещения для переодевания и для выполнения Работы, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- уборку зданий, уборку земельных участков, закрепленных за Учреждением;

- содержание инженерных сетей;

- обеспечение безопасности.

Выполнение работы строится на основе добровольного выбора занимающихся граждан.

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при выполнении Работы не требуется наличие лицензии.

Работа выполняется бесплатно. Учреждение вправе выполнять Работы сверх установленного муниципального задания на платной основе.

Работа выполняется в течение календарного года при этом в соответствии с расписанием занятий, графиком и режимом работы спортивных объектов, на котором проводятся занятия. Расписание занятий, график и режимом работы утверждаются Учреждением самостоятельно.

Продолжительность спортивно-оздоровительных занятий не может быть менее 60 минут и более 120 минут.

Учреждение самостоятельно определяет программу проведения спортивно-оздоровительных занятий, их продолжительность, наполняемость групп.

Требования к Учреждениям.

2.1. В Учреждении используются следующие основные руководства:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) правила поведения Потребителей в Учреждении и на спортивных объектах, включая правила и условия безопасного получения Работы;

3) санитарные правила и нормы;

4) стандарт качества выполнения Работы.

2.2. При выполнении Работы используются следующие локальные документы:

1) инструкции по персоналу (должностные инструкции);

2) инструкции по охране труда (по категориям персонала и для Потребителей);

3) расписание занятий, утвержденное руководителем Учреждения;

4) Устав Учреждения.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работе, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

1) паспорт или учетная карточка спортивного объекта;

2) технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

3) акт готовности спортивного объекта (базы) к проведению тренировочного мероприятия (соревнования).

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

2.3.Требования к режиму работы Учреждения:

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 8-00 и не позднее 20.00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.4.Требования к зданию Учреждения.

Работа выполняется в местах, отвечающих требованиям к проведению спортивно-оздоровительных занятий. Расположение спортивных объектов обеспечивает транспортную или пешеходную доступность для Потребителей.

Центральный вход в спортивный объект должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию:

- наименование спортивного учреждения;

- режим работы спортивного учреждения;

- контактную информацию Учреждения, выполняющего Работу. Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Содержание территории спортивных объектов должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

При выполнении Работы спортивные объекты, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных объектах должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

2.5. Требования к помещениям Учреждения.

2.5.1 Спортивное сооружение должно иметь следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования, в том числе вестибюльный блок, санузлы, раздевальные, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Здания и помещения должны соответствовать следующим критериям:

- набор, состав, размер помещений для спортивных секций определяются спортивным профилем учреждения и количеством занимающихся и должен отвечать требованиям санитарных, строительных норм и правил;

- помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения Работы (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее);

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

- на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства;

- в спортивных залах должно размещаться только оборудование, необходимое для проведения тренировочных занятий, для хранения инвентаря должно быть выделено специальное помещение.

2.5.2 Каждый спортивный объект должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения Работы соответствующих видов.

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

В Учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться соответствующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря.

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

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

3. Требования к персоналу Учреждения.

3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению Работы.

Специалисты должны повышать квалификацию посредствам обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.2. При выполнении Работы работники Учреждения должны:

- проявлять к потребителю Работы максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к потребителям;

- иметь навыки к организационно-методической и тренировочной деятельности;

- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия Потребителей;

- обеспечивать безопасность процесса выполнения Работы для жизни и здоровья Потребителей;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия потребителей, резкое изменение погодных условий и так далее).

Персонал (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы, касающиеся выполняемой Работы по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в разрешении его вопроса.

3.3. Выполнение Работы осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий (руководитель учреждения, заместители\ь директора по АХЧ, секретарь руководителя);

- работники физической культуры и спорта (инструктор по спорту, инструктор-методист физкультурно-спортивных организаций, тренер-преподаватель);

- обслуживающий персонал (уборщик производственных помещений, рабочий по обслуживанию зданий, сторож, дворник, электрик, медицинская сестра, гардеробщик, техник заливщик льда, рабочий по заточке коньков).

4. Требования к организации выполнения Работы.

4.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Публичное устное информирование населения о ходе выполнения Работы

осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ, на информационных стендах спортивного объекта.

На информационных стендах в местах выполнения Работы размещается следующая информация:

- извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по выполнению Работы;

- перечень документов, необходимых для выполнения Работы;

- образцы оформления документов, необходимых для выполнения Работы;

- сроки выполнения Работы;

- перечень оказываемых Учреждением Работ, в том числе и платных (с указанием стоимости);

- время приема документов, необходимых для выполнения Работы;

- основания для отказа в выполнении Работы;

- порядок получения консультаций и записи на прием к должностным лицам;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, выполняющего Работу, а также его должностных лиц.

4.2. Порядок предоставления Работы.

4.2.1. Проведение спортивно-оздоровительных занятий предусматривает:

- спортивно-оздоровительные занятия в группах;

- организацию физкультурно-спортивных мероприятий по видам спорта;

- восстановительные мероприятия и методические консультации;

- реализацию различных видов досуга с учетом особенностей оказываемых услуг, включая физкультурно-массовые и спортивные мероприятия, а также различные соревнования с учетом требований безопасности, в том числе медицинского обеспечения.

4.2.2. Выполнение Работы включает в себя следующие процедуры:

- прием заявления и документов, регистрация заявления;

- зачисление в Учреждение;

- проведение спортивно-оздоровительных занятий согласно расписанию.

Для зачисления в группу, занимающуюся в рамках выполнения Работы по муниципальному заданию, в Учреждение заявитель представляет документы, необходимые для выполнения Работы.

Прием заявителей для консультирования осуществляется в Учреждениях, прием заявлений и документов, необходимых для предоставления Работы осуществляется через сайт «Госуслуги». Для категории граждан 18+ допускается подача заявления в бумажном виде.

Информация о местонахождении Учреждений, номерах справочных телефонов, адресах официальных сайтов Учреждений и графиках приема заявлений и документов, необходимых для получения Работы заявителями, приведена в приложении № 1 к Стандарту.

4.2.3. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для выполнения Работы:

- в заявлении отсутствуют сведения, необходимые для выполнения работы;

- работник Учреждения выявил у потребителя медицинские противопоказания к занятиям соответствующим видом спорта, физической активности на основании медицинского документа, выданного медицинской организацией, осуществляющей медицинскую деятельность;

- медицинский документ, подтверждающий отсутствие у потребителя медицинских противопоказаний к занятиям соответствующим видом спорта, физической активностью, выдан более чем за три месяца до даты подачи заявления;

- текст заявления или его части не поддаются прочтению;

- в документах, предоставляемых заявителем, содержатся серьезные повреждения, которые не позволяют однозначно истолковать содержание документа;

- заявитель не представил полный пакет документов;

- сведения, указанные в подлинниках документов, не соответствуют сведениям, указанным в заявлении;

- алкогольное, токсическое, наркотическое или иное опьянение заявителя или его законного представителя.

4.2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Работы:

- превышение предельной наполняемости группы (очередность включения заявителей в группу, занимающуюся в рамках выполнения Работы по муниципальному заданию, соответствует очередности подачи заявлений);

- отсутствие оборудования, специалистов и программ по направлениям, рекомендованным учреждением медико-социальной экспертизы (в случае наличия медицинских оснований);

- медицинские противопоказания.

Если по основаниям, предусмотренным настоящим пунктом, Работа не может быть предоставлена, заявителю направляется уведомление об отказе в зачислении в группу, занимающуюся в рамках выполнения Работы по муниципальному заданию.

Учреждение должно обеспечить соблюдение требований к условиям реализации программ по проведению спортивно-оздоровительных занятий, в том числе кадрам, материально-технической базе, инфраструктуре, и иным условиям в соответствии с требованиями [законодательства](garantF1://12057560.300) в области физической культуры и спорта.

Консультирование заявителей и получателей Работы о порядке ее предоставления проводится административными и должностными лицами Учреждения, ответственными за выполнение Работы.

Проведение спортивно-оздоровительных занятий осуществляют инструктор по спорту.

При проведении занятий и тренировок физические нагрузки должны соответствовать уровню физической подготовленности Потребителей, возрасту, полу, состоянию здоровья.

Занятия следует проводить в присутствии инструктора по спорту и при наличии в Учреждении медицинского работника.

Занятия проводятся в группах, сформированных на усмотрение Учреждения в соответствии с утвержденным муниципальным заданием.

5. Оценка качества выполнения Работы.

Для оценки качества и безопасности выполнения Работы сотрудники учреждения используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния спортивных объектов, спортивного оборудования, находящегося на объекте;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги (работы), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка квалификации обслуживающего персонала, выполняющего Работу;

3) измерительный - поверка точности используемого оборудования с применением средств измерений и испытаний технического состояния оборудования спортивных объектов;

4) экспертный - опрос инструкторов о состоянии качества и безопасности Работы с оценкой результатов опроса;

5) социологический – опрос, анкетирование потребителей.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества**

**выполнения Работы**

1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Работы.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения Потребителей Работы на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение и Комитет по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или руководителем Комитета в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата получения почтового уведомления о получении письма Учреждением.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта выполнения Работы (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Комитет либо в администрацию городского округа Люберцы на имя Главы городского округа Люберцы (далее - уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере физической культуры и спорта (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

2. По результатам рассмотрения жалобы, обращения, руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления городского округа Люберцы отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления городского округа Люберцы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления городского округа Люберцы в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

1. Выполнение Учреждением Работы должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемой Работы, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех с работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества выполнения Работы (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры выполнения Работы в соответствии с требованиями Стандарта.

2. Меры ответственности руководителя Учреждения, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Комитета в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Комитета за нарушение требований Стандарта определяются администрацией городского округа Люберцы в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия выполнения Работы требованиям**

**Стандарта**

1. Организация обеспечения качества и доступности выполнения Учреждением Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и (или) его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по выполнению Работы анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Комитет осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по оказанию качества Работы посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в выполнении Работы;

- анализа жалоб и обращений граждан (Потребителей Работы), поступивших в Комитет, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуре и спорта «Организация спортивной подготовки на спортивно-оздоровительном этапе» |

Орган,

координирующий выполнение работы

«Организация спортивной подготовки на спортивно-оздоровительном этапе»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **учреждений** | **Юридический адрес** | **Время работы** | **Телефон** |
| 1. | Комитет по физической культуре и спорту администрации городского округа Люберцы | Московская  область,  г.о. Люберцы,  ул. Смирноская д. 4 | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | тел. руководителя  8 (495) 514-24-94  lyubertsy.sport@gmail.com  http://www.lyubertsy-sport.ru/ |

УЧРЕЖДЕНИЯ,

выполняющие работу

«Организация спортивной подготовки на спортивно-оздоровительном этапе»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального учреждения** | **Адрес** | **Время работы** | **Телефон/**  **факс** |
| 1. | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Комплексная спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140013, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, ул. 8 Марта д. 6А | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8 (495) 554-12-10 www.kdysh.ru  kshlub@mail.ru |
| 2 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | 140014, Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, Октябрьский проспект , 349-а | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8(495)554-62-11 [lub-sdusshor.edumsko.ru](http://lub-sdusshor.edumsko.ru/) dussh.luberci@yandex.ru |
| 3 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по баскетболу «Спартак»» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области; | Московская область, городской округ Люберцы, г. Люберцы, улица Смирновская, дом 2А | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-16.45 | 8-495-559-32-10  spartak.mrm.ru  ya.cpartak@yandex.ru |

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества выполнения работы в сфере физической культуре и спорта «Организация спортивной подготовки на спортивно-оздоровительном этапе» |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя Учреждения) от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества работы

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества выполнения работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, выполняющей работу, о принятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

2. Официальное письмо организации, выполняющей работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, выполняющей работу, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_