

ГЛАВА ГОРОДА ВЛАДИМИРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 26.09.2008 № 3538

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

В целях повышения качества бюджетных (муниципальных) услуг, предоставляемых населению города Владимира, в рамках реализации Программы реформирования муниципальных финансов муниципального образования город Владимир на 2007-2008 годы, утвержденной постановлением главы города от 24.11.2006 № 4185, в соответствии с распоряжением главы города от 31.05.2007 № 383-р «О плане мероприятий по проведению административной реформы в городе Владимире в 2007-2008 годах» и во исполнение постановления главы города Владимира от 29.12.2006 № 4684 «О «Мероприятиях по повышению эффективности работы муниципального сектора экономики»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области физической культуры и спорта (приложение).
2. Управлению по физической культуре и спорту администрации города Владимира (Коршунов А.Ф.) :
 - 2.1. Довести данное постановление до руководителей подведомственных управлению муниципальных учреждений.
 - 2.2. Обеспечить контроль за соблюдением муниципальными учреждениями при оказании услуг в области физической культуры и спорта требований, установленных в Стандарте качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области физической культуры и спорта.
3. Опубликовать данное постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы города Гарева В.А.

Глава города

А.П. Рыбаков

Приложение
к постановлению главы города
от 26.09.2008 № 3538

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области физической культуры и спорта (далее - Стандарт): управление по физической культуре и спорту администрации города Владимира.

1.2. Область применения Стандарта: услуги в области физической культуры и спорта, предоставляемые населению города Владимира органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета города, в том числе:

- физкультурно-оздоровительные услуги;
- услуги по предоставлению дополнительного образования.

1.3. Термины и определения.

1.3.1. Бюджетные услуги в области физической культуры и спорта - муниципальные услуги в области физической культуры и спорта (далее - бюджетные услуги), оказываемые населению города (далее - получатели услуг) администрацией города, бюджетными учреждениями и иными организациями (далее - исполнители) за счет средств бюджета города.

1.3.2. Физкультурно-оздоровительная услуга - деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

1.3.3. Услуга по предоставлению дополнительного образования - деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, формировании здорового образа жизни, развитии физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижении спортивных успехов сообразно способностям.

1.3.4. Получатели услуги - граждане, имеющие намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям, а также имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивно-зрелищных мероприятий.

1.3.5. Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий.

1.3.6. Спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

1.3.7. Спортивное снаряжение и инвентарь - комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

1.3.8. Обслуживающий персонал - лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

1.3.9. Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющая ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и образовательные потребности получателя услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области физической культуры и спорта:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон от 29.04.1999 № 80-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- распоряжение главы города Владимира от 30.01.2008 № 50-р «Об утверждении Положения об управлении по физической культуре и спорту администрации города Владимира».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области физической культуры и спорта:

- наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках), сведений о получателях услуги, включая льготную категорию граждан;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
- наличие специального технического оснащения учреждения;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
- наличие тренерско-преподавательского состава с высшим профессиональным

или средним профессиональным образованием по специальности "Физическая культура и спорт" и специалистов, прошедших специальную подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях;

- возможность обеспечения получателей услуг постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;
- наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по предоставлению дополнительного образования.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

2.1. Качество услуг по организации физкультурно-оздоровительных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: физкультурно-оздоровительные услуги.

Содержание (предмет услуги):

- предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта, которое включает в себя:

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

- * использование объектов для оздоровительного отдыха,

- * пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем),

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

- выдача тренерско-преподавательским составом занимающимся гражданам рекомендаций, программ, комплексов для физкультурно-оздоровительных занятий по видам спорта.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением по физической культуре и спорту администрации города Владимира.

Количество учреждений, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающимися гражданами.

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

2.1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг:

- приказ Государственного комитета по физической культуре и спорту

Российской Федерации от 26.05.2003 № 345 "Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;

- санитарно-эпидемиологические правила и нормативы (далее - СанПиН) 2.4.4.1251-03 "Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования";

- Государственный стандарт Российской Федерации (далее - ГОСТ) Р 52024-2003 "Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования";

- ГОСТ Р 52025-2003 "Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей";

- правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03);

- СанПиН 2.1.2.1188-03 "Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества";

- строительные нормы и правила (далее - СНиП) 21-01-97 "Пожарная безопасность зданий и сооружений";

- СНиП 41-01-2003 "Отопление, вентиляция и кондиционирование";

- нормы пожарной безопасности «Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03);

- ведомственные строительные нормы (далее - ВСН) - ВСН 46-86, ВСН 2-85, ВСН 1-73.

2.1.2.1. Устав (положение) учреждения должно включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;

- источники финансирования;

- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

- ведомственная принадлежность и подчиненность;

- формирование штатного расписания, правила внутреннего распорядка;

- порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;

- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;

- основные направления деятельности учреждения, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с муниципальными стандартами в области физкультуры и спорта.

Устав утверждается управлением муниципальным имуществом города Владимира, согласовывается с управлением по физической культуре и спорту администрации города Владимира. Цели деятельности учреждения, оказывающего физкультурно-оздоровительные услуги, определяются в соответствии с полномочиями органа местного самоуправления в сфере физической культуры и спорта.

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

2.1.2.3. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их

предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства:

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

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг используются следующие нормативные документы:

- порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей услуг);
- расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения (спортивные залы, бассейны, сауны и другие);
- правила посещения специализированных помещений (спортивные залы, бассейны, сауны и другие);
- иные документы.

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

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;
- технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований;
- акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования);
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.1.2.5. Нормативную основу практической работы учреждения в области оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению города составляет настоящий Стандарт.

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

2.1.3. Условия размещения и режим работы учреждений.

Учреждения, оказывающие физкультурно-оздоровительные услуги, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности,

безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

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

- основные (предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта): спортивные залы для различных видов спорта, поля и площадки для спортивных и подвижных игр, бассейны и другие;
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалные с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения и другие.

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

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

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям ГОСТа 12.1.005 и другим установленным требованиям.

Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений не должно превышать норм, установленных в ГОСТе 12.1.005.

Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри учреждения и на прилегающей территории в соответствии с нормативными требованиями с использованием препаратов для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащих обязательной сертификации.

В целях повышения эффективности эксплуатации физкультурно-спортивных сооружений Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре, спорту и туризму утверждены планово-расчетные показатели режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений и показатели численности занимающихся на них.

Для обеспечения качества предоставляемых услуг наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

2.1.4. Техническое оснащение учреждения.

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

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

- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- систему центрального отопления;
- систему освещения;
- щиты управления электроснабжением;
- раздевалки для посетителей;
- хлораторную установку (либо другое оборудование, предназначенное для подготовки и очистки воды) для бассейнов;
- иное оснащение в зависимости от физкультурно-оздоровительной услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии и систематически проверяются. В случае неисправности, оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

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

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

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

2.1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья получателей услуги и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и техники безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;
- иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателя услуги, резкое изменение погодных условий и так далее).

2.1.6. Требования к технологии оказания услуги.

Для получения физкультурно-оздоровительных услуг наличие медицинского заключения не является обязательным.

Получатель услуг должен непосредственно обратиться в учреждение, предоставляющее желаемую услугу. Допуском на получение услуги является включение в расписание (график) занятий и (или) пропуск.

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

Для получения определенной услуги получателю необходимо иметь соответствующую экипировку (сменную обувь, купальные принадлежности, спортивную форму и другие). Услуги предоставляются в соответствии с Правилами посещения специализированных помещений, утвержденными руководителем учреждения, которые размещены на информационных стендах.

Технологии, которые используются для оказания физкультурно-оздоровительных услуг, должны обеспечивать:

- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность, эстетичность и комфортность;
- социальную адресность.

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

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

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а

также формировать у получателя услуги положительные эмоции при получении физкультурно-оздоровительных услуг.

Предоставление физкультурно-оздоровительных услуг должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество услуг должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности и является неременным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов.

Помощь населению в оказании услуг в области физкультуры и спорта в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

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

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

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

- улучшение своей физической подготовленности, физических качеств (координация, гибкость, сила, выносливость);

- удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;

- укрепление здоровья, улучшение (нормализация) деятельности различных систем организма;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

При оказании физкультурно-оздоровительных услуг следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности;

- санитарно-гигиенических норм;

- медицинского обеспечения;

- профилактики и предупреждения травматизма.

2.1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных услуг должна быть доступна населению города.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей":

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

- получатель услуги вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных физкультурно-оздоровительных услуг.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния получателей услуги на качество услуги, в т.ч. получение оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя;
- правила и условия безопасного предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- условия оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях с целью исключения и снижения риска травматизма при оказании услуги;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- информация о квалификации обслуживающего персонала.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети "Интернет" на отраслевом разделе "Физическая культура и спорт" официального сайта администрации г.Владимира;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

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

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

Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

2.1.8. Контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих услуги.

Контроль за деятельностью учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Учреждения должны осуществлять внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта.

Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг получателям и службу контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

По результатам контроля учреждения разрабатываются мероприятия по устранению выявленных недостатков.

Ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, руководитель учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в управление по физической культуре и спорту администрации города Владимира (далее - Управление).

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Управление.

В Управлении внешний контроль осуществляют специалисты учебно-спортивного отдела. Управление в соответствии с утвержденным планом работы проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Обязательным методом контроля качества предоставления услуг является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг направляются руководителю учреждения или в Управление и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб указанных учреждений.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки, но не более 30 дней, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности физкультурно-оздоровительных услуг сотрудники учреждений и Управления используют следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и прочее;

- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другое;

- измерительный - проверка используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг, и прочее);

- экспертный - опрос тренеров-преподавателей, инструкторов и других

экспертов о состоянии качества и безопасности услуг с оценкой результатов опроса;

- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

2.1.9. Ответственность за качество оказания услуги.

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

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

Руководитель физкультурно-оздоровительного учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг, и контроль качества предоставляемых услуг;

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

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

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

2.1.10. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом и иными нормативными документами требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги, оцениваемая путем сравнения требований к оказанию физкультурно-оздоровительных услуг с фактическим уровнем их предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующие услуги и путем проведения социологических опросов.

Качественное оказание услуг в области физкультуры и спорта должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди них.

Услуги по организации занятий граждан физкультурой и спортом должны обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

2.2. Качество услуг по предоставлению дополнительного образования в отрасли физической культуры и спорта .

2.2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: услуга по предоставлению дополнительного образования в области физической культуры и спорта.

Содержание (предмет услуги): реализация программ дополнительного образования детей в сфере физической культуры и спорта, развитие мотивации личности к всестороннему удовлетворению физкультурно-оздоровительных и спортивных потребностей.

2.2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей:

2.2.2.1. Устав (положение) учреждения должен соответствовать требованиям Типового положения об образовательном учреждении и включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- формирование штатного расписания, правила внутреннего распорядка;
- порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;
- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с муниципальными стандартами в области физической культуры и спорта.

Устав утверждается управлением муниципальным имуществом города Владимира, согласовывается с Управлением. Цели деятельности учреждения определяются в соответствии с полномочиями органа местного самоуправления в сфере физической культуры и спорта.

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

Деятельность учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- инструкции по правилам техники безопасности;
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда;
- инструкции противопожарной защиты и охраны труда;
- иные инструкции.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- учебные планы, расписание занятий;
- методики и программы проведения физкультурных и спортивных занятий дополнительного образования;
- правила поведения учащихся в учреждениях и на спортивных сооружениях;
- санитарные правила и нормы.

2.2.2.3. Эксплуатационные документы на имеющееся 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:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;
- технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;
- акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования);
- эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь;
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.2.2.4. Нормативную основу практической работы учреждения по предоставлению дополнительного образования в области физической культуры и спорта составляет настоящий Стандарт.

2.2.2.5. В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения утративших силу.

2.2.3. Условия размещения и режим работы учреждения.

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

Здание детской юношеской спортивной школы должно включать:

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

Набор, состав и размер помещений для учреждений дополнительного образования детей и спортивных секций определяются направленностью образовательной программы, спортивным профилем учреждения и количеством занимающихся детей и должны отвечать требованиям санитарных и строительных норм и правил. Так, при организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий по физической культуре в соответствии с СанПиН 2.4.4.1251-3.5.9. Требования к организации спортивных занятий.

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

Гигиенические требования относятся ко всем видам учреждений,

реализующих программы дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности.

Площадь спортивного зала должна быть не менее 4 кв.м на одного занимающегося. Пол должен быть деревянным или покрыт линолеумом, поверхность пола должна быть ровной, без щелей и изъянов. Стены зала не должны иметь выступов, карнизов, стены должны быть окрашены масляной краской на высоту 1,5 - 2,0 м от пола, а верхняя часть - клеевой краской. Батареи располагаются в нишах под окнами и закрыты решетками. На окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства.

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

В зале для борьбы должен быть мягкий ковер (татами, маты), размещаемый с отступами от стен не менее 2 м во избежание травматизма. При невозможности организации такого отступа должны быть предусмотрены другие меры по обеспечению безопасности учащихся.

Используемые при прыжках маты должны исключать возможность скольжения по полу, поверхность их не должна быть скользкой, набивка матов - равномерная по плоскости и состоит из материалов, легко поддающихся очистке от пыли. Маты должны храниться в зале в вертикально подвешенном положении.

Магнезия, используемая спортсменами для рук, должна храниться в ящиках с крышками.

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

Футбольное поле, площадки для ручного мяча и массовых подвижных игр должны иметь специальное покрытие в соответствии с правилами соревнований.

Беговая дорожка должна иметь твердое, хорошо дренирующее покрытие, плотный, не пылящий, стойкий к атмосферным осадкам верхний слой.

Ямы для прыжков должны заполняться чистым песком с примесью опилок. Перед прыжком содержимое следует взрыхлить и выравнять. Борта ям следует обшивать резиной или брезентом и они должны находиться на одном уровне с землей.

Условия для занятий водными видами спорта должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям к бассейнам.

2.2.4. Техническое оснащение учреждений.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам, и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

эксплуатации.

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

В учреждениях используется спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь в зависимости от культивируемого вида спорта.

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

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

2.2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

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

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

Аттестация проводится в соответствии с общим порядком, предусмотренным для проведения аттестации служащих учреждений, находящихся на бюджетном финансировании. Педагогический персонал в обязательном порядке в соответствии с утвержденным планом проходит повышение квалификации. В соответствии с тарифно-квалификационными характеристиками и решениями аттестационной комиссии педагогическим работникам присваиваются разряды:

- при работе с группами начальной подготовки и спортивно-оздоровительными группами - тренер 6 - 15 разряд;
- при работе с учебно-тренировочными группами - тренер 12 - 15 разряда со стажем педагогической работы свыше 3-х лет;
- при работе с группами спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства - тренер 13 - 15 разряда со стажем педагогической работы свыше 7-и лет.

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

- иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;

- обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья учащихся;

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

2.2.6. Требования к технологии оказания услуги.

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно обеспечивать всех желающих заниматься физической культурой и спортом в них в зависимости от состояния здоровья.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны предоставлять их согласно учебным программам по культивируемым (развиваемым) видам спорта, удовлетворяющим потребности всех желающих и способствующим развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области физической культуры и спорта строится на основании типовых программ, утвержденных Министерством образования Российской Федерации, Государственным комитетом спорта Российской Федерации, и адаптированных типовых программ, утвержденных педагогическим советом учреждения. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

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

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

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

Комплектование учебных групп производится с учетом этапов подготовки:

- этап начальной подготовки. Зачисляются учащиеся общеобразовательных школ, желающие заниматься спортом и имеющие письменное разрешение врача-педиатра;

- учебно-тренировочный этап основывается на конкурсной основе из здоровых и практически здоровых учащихся, прошедших необходимую подготовку в течение не менее одного года и выполнивших приемные нормативы по общефизической и специальной подготовке. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии выполнения учащимися контрольно-переводных нормативов по общефизической и специальной подготовке;

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

- на этапе высшего спортивного мастерства зачисляются перспективные спортсмены, выполнившие (подтвердившие) требования норм мастера спорта России, мастера спорта России международного класса, а в командных игровых видах спорта - кандидата в мастера спорта. Возраст спортсмена не ограничивается, если его спортивные результаты стабильны и соответствуют требованиям этапа высшего спортивного мастерства.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в учебных группах;

- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от состояния здоровья, возраста детей, срока обучения и закрепляется уставом учреждения;

- продолжительность учебного года во всех группах - 36 недель, продолжительность академического часа - 45 минут.

Основными результатами, которых может добиться получатель услуги по дополнительному образованию в сфере физической культуры и спорта, являются:

- динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств занимающихся;

- повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля;

повышение уровня физического развития и функционального состояния получателя;

- достижение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей учащегося или спортсмена.

2.2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных услуг должна быть доступна населению города.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей":

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

- учащийся и его родители вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги;

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

- возможность влияния получателей услуги на качество услуги и возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг и безопасного поведения учащихся и воспитанников.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети "Интернет" на отраслевом разделе "Физическая культура и спорт" официального сайта администрации г.Владимира;

- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем бюджетную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на стендах. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

2.2.8. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услуги дополнительного образования, осуществляется в порядке установленном п. 1.8.

2.2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

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

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество оказания услуг. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

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

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к руководителю учреждения применяются административные меры в порядке, установленном законодательством.

2.2.10. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- результативность и эффективность предоставления услуги, оцениваемая по нижеприведенным критериям.

Для оценки эффективности работы спортивных школ на соответствующих этапах многолетней спортивной подготовки установлены следующие критерии:

- спортивно-оздоровительный этап:

- * стабильность состава занимающихся, посещаемости ими тренировочных

занятий,

- * динамика индивидуальных показателей развития физических качеств занимающихся,

- * уровень освоения основ гигиены и самоконтроля;

- этап начальной подготовки:

- * стабильность состава занимающихся, посещаемости ими тренировочных занятий,

- * динамика прироста индивидуальных показателей физической подготовленности занимающихся,

- * уровень освоения основ техники видов спорта, навыков гигиены и самоконтроля;

- учебно-тренировочный этап:

- * состояние здоровья, уровень физического развития занимающихся,

- * динамика уровня подготовленности в соответствии с индивидуальными особенностями занимающихся,

- * освоение объемов тренировочных нагрузок, предусмотренных программами по видам спорта,

- * освоение теоретического раздела программы;

- этап спортивного совершенствования:

- * уровень физического развития и функционального состояния занимающихся,

- * выполнение спортсменом объемов тренировочных и соревновательных нагрузок, предусмотренных индивидуальным планом подготовки,

- * динамика спортивно-технических показателей,

- * результаты выступлений во всероссийских соревнованиях;

- этап высшего спортивного мастерства:

- * стабильность результатов выступления во всероссийских и международных соревнованиях,

- * количество спортсменов, подготовленных в составы сборных команд России.