

УТВЕРЖДЕН

приказом управления физической культуры и спорта администрации города Чебоксары от 31.05.2016 № 154

**Стандарт
качества муниципальной работы «Проведение занятий
физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания
граждан»**

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»:

- автономное учреждение «Физкультурно-спортивный комплекс «Восток» муниципального образования города Чебоксары – столицы Чувашской Республики (далее – учреждение, исполнитель).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 3 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных

учреждениях»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 августа 2011 г. N 916н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта";
- Закон Чувашской Республики от 27.06.2008 № 31 "О физической культуре и спорте";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 г. № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Приказ комитета Российской Федерации по физической культуре от 01 апреля 1993 г. № 44 «Об обеспечении безопасности и профилактики травматизма при занятиях физической культурой и спортом»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09 августа 2010 г. № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;
- Устав муниципального образования города Чебоксары;
- иные нормативные документы.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории муниципального образования город Чебоксары для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»:

- организация и проведение занятий по физической культуре и спорту;

- организация и проведение занятий в группах общей физической подготовки в физкультурно-спортивных клубах;
- организация и проведение занятий по оздоровительной физической культуре в физкультурно-оздоровительных объединениях при пунктах по работе с населением;
- организация и проведение культурно-массовых, развлекательно-игровых мероприятий физкультурной и спортивной направленности (далее – мероприятия).

3.1.5. Информацию о реализуемых программах, мероприятиях исполнителя муниципальной работы можно получить по контактными телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан» должен иметь:

- план работы учреждения, план мероприятий на календарный год;
- расписание занятий;
- график работы;
- программы физкультурно-спортивной направленности (с учетом возрастного состава групп занимающихся);
- локальные акты учреждения об утверждении списков занимающихся, проведении мероприятий;
- журналы учета занимающихся и (или) посетителей;
- положения о проведении мероприятий;
- правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом, проведении мероприятий;
- иные локальные акты, не противоречащие уставу исполнителя.

3.2.2. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

3.2.3. Содержание территории спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб.

3.2.4. При выполнении муниципальной работы спортивные сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение, выходы для эвакуации.

3.2.5. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы.

3.2.6. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.7. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения занятий физкультурно-оздоровительной направленности, спортивных, физкультурно-оздоровительных мероприятий.

3.2.8. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий».

3.3. Требования к квалификации персонала.

3.3.1. Персонал исполнителя должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

3.3.2. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

3.3.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информационные стенды должны отражать сведения об учреждении, перечень программ, мероприятий, копии учредительных документов, локальных актов, информацию о приемных часах руководителя учреждения, иную необходимую информацию.

Информация должна обновляться (актуализироваться).

3.5. Результат предоставления муниципальной работы, показатели качества муниципальной работы

3.5.1. Результатом выполнения работы является:

- положительная динамика роста индивидуальных показателей физической подготовленности занимающихся;
- повышение уровня освоения техники видов спорта;
- удовлетворение потребностей в развитии физических качеств, способностей (в том числе навыков и умений).

3.5.2. Показатели, характеризующие качество муниципальной работы

N п/п	Показатели	Источник информации о значении показателя для оценки качества	Условия оценки качества	Нормативное значение показателя, бал.
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Штатное расписание, тарификационный список, приказы по личному составу	Нормативное значение балла ставится при уровне укомплектованности кадрами не менее 95% с учетом совместительности кадров не более 35%	10
2	Увеличение потребителей муниципальной работы (численности занимающихся граждан по месту проживания) по сравнению с прошлым отчетным периодом	Приказы об утверждении списков занимающихся	Нормативное значение балла ставится при выполнении показателя	10
3	Полнота и актуальность информации об учреждении, выполняемых муниципальных работах, размещенных на официальном сайте учреждения в сети Интернет, а также информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	Мониторинг качества деятельности учреждения	Нормативное значение балла ставится при выполнении показателя	10
4	Материально-техническое обеспечение учреждения	Перечень спортивного оборудования, сертификаты и/или документы, подтверждающие пригодность и безопасность их применения	Нормативное значение балла ставится при соответствии спортивного оборудования / инвентаря требованиям техники безопасности, наличия сертификатов и/или документов, подтверждающих их пригодность и безопасность применения	10

5	Наличие возможности оказания медицинской помощи занимающимся	Мониторинг качества деятельности учреждения	Нормативное значение балла ставится при выполнении показателя	10
6	Отсутствие фактов нарушений санитарных, противопожарных норм, требований безопасности, иных норм и требований к деятельности учреждения со стороны соответствующих служб	Акты проверки, предписания	Нормативное значение балла ставится при полном отсутствии фактов нарушения в отчетный период	10
7	Доля получателей муниципальных работ, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников учреждения от общего числа опрошенных получателей муниципальных работ	соцопрос	Нормативное значение балла ставится при показателе не менее 90%	5
8	Доля получателей муниципальных работ, удовлетворенных компетентностью работников учреждения, от общего числа опрошенных получателей муниципальных работ	соцопрос	Нормативное значение балла ставится при показателе не менее 90%	5
9	Доля получателей муниципальных работ, удовлетворенных материально-техническим обеспечением учреждения, от общего числа опрошенных получателей муниципальных работ	соцопрос	Нормативное значение балла ставится при показателе не менее 90%	5
10	Доля получателей муниципальных работ, удовлетворенных качеством выполняемых муниципальных работ, от общего числа опрошенных получателей муниципальных работ	соцопрос	Нормативное значение балла ставится при показателе не менее 90%	5
11	Доля получателей муниципальных работ, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей муниципальных работ	соцопрос	Нормативное значение балла ставится при показателе не менее 90%	5
12	Отсутствие случаев травматизма потребителей работ	Мониторинг качества деятельности учреждения	Нормативное значение балла ставится при полном отсутствии случаев травматизма в отчетный период	7
13	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей	Мониторинг качества	Нормативное значение балла ставится при	8

	муниципальной работы	деятельности учреждения	полном отсутствии фактов нарушения в отчетный период	
Совокупное нормативное значение				100
Минимальное совокупное значение, при котором муниципальная услуга считается оказанной с надлежащим качеством				80

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

Контроль за качеством оказания муниципальной услуги, в том числе проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляют руководители учреждений. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области физической культуры и спорта. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной работы, оформление результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Выявленные недостатки и нарушения в области выполнения муниципальной работы подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляет отраслевой орган местного самоуправления муниципального образования город Чебоксары, осуществляющий функции и полномочия учредителя: управление физической культуры и спорта администрации города Чебоксары Чувашской Республики (далее – управление). Также внешний контроль могут осуществлять органы исполнительной государственной власти, уполномоченные осуществлять контроль и надзор в сфере дополнительного образования.

Порядок осуществления внешнего контроля за деятельностью учреждений определяется муниципальными правовыми актами, приказами управления.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

5.1. Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за качество выполнения муниципальной работы, соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта.

5.2. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение работы и контроль качества выполняемых работ;

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

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

- определить основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества выполняемой муниципальной работы.

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

5.3. Руководители подведомственных управлению муниципальных учреждений, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий управления или судебного решения.

5.4. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной работы

6.1. Общие положения.

6.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной работы, в порядке, предусмотренном действующим законодательством. За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- указать на нарушение требований стандарта сотруднику, выполняющему работу;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в управление.

Контактная информация об управлении указана на официальном портале Администрации города Чебоксары.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Учреждение, управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и/или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.1.8. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику, выполняющему муниципальную работу.

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

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

6.3. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.3.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 15 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в управление.

6.4.1. Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

6.4.2. При обращении в управление заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта выполняющей работу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.4.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом управление вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.4.4. По результатам проверочных действий, управление:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.7 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.5. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к стандарту качества муниципальной
работы «Проведение занятий
физкультурно-оздоровительной
направленности по месту проживания
граждан»

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, факс интернет-сайт, e-mail
Автономное учреждение «Физкультурно-спортивный комплекс «Восток» муниципального образования города Чебоксары – столицы Чувашской Республики	428022, Чувашская Республика, Чебоксары, пр. Машиностроителей, д.1а	понедельник – пятница: 08.00 – 17.00. Обед: 13.00 – 14.00	приемная, директор: Телефон: (8352) 22-29-01 Факс: (8352) 22-29-01 http://gov.cap.ru/main.asp?govid=709/ E-Mail: au_vostok@gcheb.cap.ru

Приложение 2
к стандарту качества муниципальной работы
«Проведение занятий физкультурно-
оздоровительной направленности по месту
проживания граждан»

(Ф.И.О. руководителя, наименование
организации, выполняющей работу)

ОТ _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии)
заявителя, адрес, телефон)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества муниципальной 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 муниципальной работы «Проведение занятий
физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»,
допущенное

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение: (документы, либо копии документов, подтверждающие изложенные
обстоятельства; документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от
имени заявителя (при необходимости))

Способ получения ответа (нужное подчеркнуть):

- при личном обращении;
- посредством почтового отправления на адрес, указанного в заявлении;
- посредством электронной почты _____.
(указать адрес электронной почты)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

«_____» _____ 20__ г.