

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Работа по обеспечению
доступа к спортивным объектам»

1. Общие положения

Под спортивными объектами понимается - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

1.1. Настоящий стандарт качества выполнения муниципальной работы «Работа по обеспечению доступа к спортивным объектам» (далее - Стандарт) распространяется на муниципальную работу по обеспечению доступа к спортивным объектам, предоставляемую населению города, включенную в базовый (отраслевой) перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями по отрасли «Физическая культура и спорт», утвержденный постановлением мэрии города от 09.06.2011 № 2470.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной работы в целом, а также на каждом этапе ее выполнения, включая обращение и оценку качества выполнения муниципальной работы и рассмотрение жалоб (претензий) потребителя работы (далее - Потребитель).

1.2. Предметом (содержанием) муниципальной работы «Работа по обеспечению доступа к спортивным объектам» (далее - Работа) является:

предоставление в пользование объектов муниципального имущества, используемого для развития на территории города физической культуры и массового спорта;

предоставление сооружений и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам для проведения физкультурных, спортивных и культурно-массовых мероприятий;

обеспечение условий для проведения физкультурных, спортивных и культурно-массовых мероприятий.

1.3. Единица измерения Работы - один час.

1.4. Правовые основы выполнения Работы:

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

Федеральный закон от 21.12.94 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

приказ Росстата от 23.10.2012 № 562 «Об утверждении статистического инструментария для организации Минспортом России федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений по физической культуре и спорту»;

закон Вологодской области от 29.09.2008 № 1844-ОЗ «О физической культуре и спорте»;

Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту, утвержденные Главным государственным санитарным врачом СССР от 30.12.76 № 1567-76, СанПиН 2.1.2.1188-03;

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 Минздравсоцразвития от 09.08.2010 № 613-н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;

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».

1.5. Работа выполняется в интересах всего общества на территории муниципального образования «Город Череповец».

1.6. Потребителями Работы являются физические лица и юридические лица различных организационно-правовых форм и форм собственности.

2. Требования к выполнению Работы

2.1. Требования, обеспечивающие доступность Работы для ее Потребителей:

2.1.1. Работа выполняется на бесплатной, частично платной и платной основе для Потребителей в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, Вологодской области, постановлениями мэрии города и решениями Череповецкой городской Думы.

2.1.2. Муниципальные учреждения (далее – Учреждение), выполняющие Работу:

муниципальное автономное учреждение «Ледовый дворец»;

муниципальное автономное учреждение «Физкультура и спорт».

2.1.3. Информация о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах и адресах электронной почты Учреждения представлена в приложении к настоящему Стандарту.

2.1.4. Работа выполняется:

на основании муниципального задания;

по инициативе физических и юридических лиц на основании договоров и / или платежных документов.

2.1.5. Порядок выполнения Работы.

Работа выполняется бесплатно и частично платно на основании утвержденного муниципального задания, а также частично платно и платно в соответствии с прейскурантом цен.

Прейскурант цен на обеспечение выполнения Работы рассчитывается и утверждается на основании устава Учреждения.

2.1.6. Основаниями для отказа и/или приостановления выполнения Работы являются:

отсутствие заявки на выполнение Работы;

отсутствие у Потребителя соответствующей спортивной формы (экипировки);

отсутствие у Потребителя платежного документа (при выполнении Работы на платной основе);

нарушение Потребителем правил посещения Учреждения;

возникновение аварийных, нештатных и форс-мажорных обстоятельств в соответствии с действующим законодательством.

2.2. Требования к Учреждениям, выполняющим Работу.

2.2.1. Работа выполняется Учреждением в соответствии со следующими документами:

- уставом Учреждения;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- правилами посещения спортивных сооружений;
- санитарными нормами и правилами;
- расписанием занятий;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями работников Учреждения;
- другими локальными актами, не противоречащими уставу Учреждения.

2.2.2. Учреждения, выполняющие Работу, и их структурные подразделения должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Продолжительность периода эксплуатации спортивных сооружений в течение дня определяется на основании приказа Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и туризму от 04.02.98 № 44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений» и Правил внутреннего распорядка учреждения.

При необходимости режим работы может быть изменен приказом руководителя Учреждения с соблюдением норм.

Содержание территории спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

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

2.2.3. Техническое обеспечение Учреждения.

Каждое Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

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

2.2.4. Требования к помещениям, в которых выполняется Работа.

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).

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений Учреждения должны иметь следующие помещения:

- основные (предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта);
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и т.п.).

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

Внутри Учреждения и на прилегающей территории должна проводиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Для обеспечения качества выполняемой Работы наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

2.2.5. Учреждение должно иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования и инвентаря для обеспечения качественного проведения физкультурных, спортивных и культурно-массовых мероприятий.

2.2.6. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Минздравсоцразвития от 09.08.2010 № 613-н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий».

2.2.7. Учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов в соответствии с приказом Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и туризму от 30.11.95 № 325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений».

Квалификация специалистов Учреждения должна обеспечивать надлежащее качество выполнения Работы.

2.2.8. Технологии, которые используются для выполнения Работы, должны обеспечивать:

точность и своевременность исполнения. Работу необходимо выполнять в сроки, установленные муниципальным заданием или иными договорными документами;

эргономичность, эстетичность и комфортность. При выполнении Работы должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям Потребителя. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности Потребителей. Выполняемая Работа должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у Потребителей положительные эмоции;

социальную адресность. Выполнение Работы должно предусматривать доступность для всех категорий граждан. Для инвалидов качество Работы должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности и являться неременным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов.

2.2.9. Обеспечение качества и доступности выполнения Работы в соответствии с настоящим Стандартом достигается посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения Работы);

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам отчетного года).

Система внутреннего контроля качества разрабатывается и утверждается руководителем Учреждения, выполняющего Работу.

Осуществление внешнего контроля за деятельностью Учреждения по выполнению Работы в части соблюдения требований к качеству осуществляется контрольно-надзорными органами в соответствии с законодательством и комитетом по физической культуре и спорту мэрии посредством:

проведения мониторинга отчета об исполнении муниципального задания и основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;

анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в комитет по физической культуре и спорту мэрии, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги отзывов и предложений Учреждения на предмет регистрации в ней жалоб на качество выполнения Работы, а также принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся комитетом по физической культуре и спорту мэрии ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество выполняемой Работы.

2.3. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

2.3.1. Потребители, обратившиеся за выполнением Работы, должны быть ознакомлены с ее содержанием, а также порядком и условиями ее оказания.

2.3.2. Информирование Потребителей осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

размещения информации об Учреждении на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца: www.mayor.cherinfo.ru, официальном сайте Учреждения;

информационных стендов, размещаемых в помещениях Учреждения;

информационных стендов, размещаемых в помещении комитета социальной защиты населения города;

информационных материалов (брошюр, буклетов, проспектов и т.п.);

тематических публикаций и телепередач.

Потребители вправе потребовать от Учреждения предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Работе.

2.3.3. Основными требованиями к информированию Потребителей являются: достоверность информации;

четкость изложения информации;

полнота и доступность информации;

оперативность в предоставлении информации.

На информационных стендах Учреждения, выполняющего Работу, должна быть указана следующая информация:

адрес Учреждения;

режим работы;

номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты;

содержание Работы;

перечень Потребителей;

копия лицензии на осуществление медицинской, а также иных видов деятельности, отвечающих уставным целям и требующих специального разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации;

основания для отказа в получении Работы;

основания для прекращения (приостановления) предоставления Работы;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, работников Учреждения;

адреса, телефоны вышестоящих организаций.

2.4. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения Работы на качественном уровне.

Директор Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех работников Учреждения;

организовывает информационное обеспечение процесса выполнения Работы в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

обеспечивает контроль за соблюдением настоящего Стандарта.

3. Требования к результату выполнения Работы

Качественное выполнение Работы должно обеспечивать потребность населения к ведению здорового образа жизни, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи, поддержке активного долголетия.

Основные показатели оценки качества выполнения Работы

Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя
1. Эффективность использования спортивного сооружения	процент	>50
2. Количество обоснованных и зарегистрированных письменных жалоб на несоответствие Стандарту	единица	0

Степень удовлетворенности Потребителей результатами выполнения Работы может оцениваться также иными методами, в том числе опросами Потребителей.

2. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений (жалоб) на несоответствующее выполнение Работы, на несоблюдение Стандарта

4.1. Потребитель (его представитель) (далее – заявитель) имеет право обжаловать решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при выполнении Работы, в досудебном и (или) судебном порядке.

4.2. В досудебном порядке жалоба на качество выполнения Работы, на несоблюдение иных требований Стандарта подаются на имя руководителя Учреждения. Решения, действия (бездействие) руководителя Учреждения могут быть обжалованы председателю комитета по физической культуре и спорту мэрии, заместителю мэра города, курирующему социальные вопросы, мэру города (далее – должностное лицо).

4.3. Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте

жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.4. Жалоба регистрируется в день ее подачи. Ответ направляется заявителю в установленные законодательством сроки.

4.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований, указанных в жалобе (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица, работника Учреждения), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

4.6. Ответ на жалобу не дается в случае отсутствия в письменной жалобе фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Учреждения, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов. Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Заявитель вправе оспорить действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения Работы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение к Стандарту

Информация о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах и адресах электронной почты муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта, выполняющих муниципальную работу «Работа по обеспечению доступа к спортивным объектам»

Наименование учреждения	Вид спорта	Режим работы	Контактные данные (адрес, телефон, электронная почта)
Муниципальное автономное учреждение «Ледовый дворец»	хоккей с шайбой, конькобежный спорт, фигурное катание, массовое катание на коньках	администрация: понедельник – четверг с 8.15 до 17.30 пятница с 8.15 до 16.00 обед с 12.00 до 12.45 спортсооружения: с 7.00 до 01.00	162609, г. Череповец, Октябрьский пр., 70, тел.32-32-18, info@arena-che.ru
Муниципальное автономное учреждение «Физкультура и спорт»	футбол, легкая атлетика, конькобежный спорт, лыжный спорт, плавание, баскетбол, волейбол	администрация: понедельник – четверг с 8.15 до 17.30 пятница с 8.15 до 16.00 обед с 12.00 до 12.45 спортсооружения: с 6.00 до 23.00	162600, г. Череповец, пр.Строителей, 4а; тел. 57-07-87; mufis.skr@yandex.ru