

Приложение № 5
к постановлению администрации
Зиминского городского муниципального
образования
от 08.10.2020 № 313

Стандарт качества оказания муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы: «Обеспечение доступа к объектам спорта».

1.2. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной работы (выполнения работы):

Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике администрации Зиминского городского муниципального образования (далее – Комитет).

Адрес: 665390, Иркутская область, г. Зима, ул. Ленина, дом 5, кабинет 207, номер телефона (395-53) 3-26-62, электронная почта: molsport-zima@mail.ru, официальный сайт: www.zimadm.ru

1.3. Исполнитель муниципальной услуги – муниципальное автономное учреждение «Спортивная школа» Зиминского городского муниципального образования (далее – Учреждение). Адрес: 666383, Иркутская область, г. Зима, ул. Садовая, дом 1, номер телефона (395-24) 3-73-55, электронная почта: sport.zima@mail.ru, официальный сайт www.sportsh-zima.ru

1.4. Единица измерения: количество посетителей.

1.5. Термины и определения:

1) муниципальная работа «Обеспечение доступа к объектам спорта» – муниципальная работа в области физической культуры и спорта (далее – муниципальная работа, работа), выполняемая для населения Зиминского городского муниципального образования (далее – получатели работы) Учреждением (далее – учреждение) за счет средств местного бюджета;

2) физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;

3) спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;

4) спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;

5) обслуживающий персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой, имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию;

6) качество работы – совокупность характеристик работы, определяющих её способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные потребности получателя работы;

7) стандарт качества выполнения муниципальной работы - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя муниципальной работы требований к выполнению муниципальной работы, включающий характеристики процесса выполнения муниципальной работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения муниципальной работы в области физической культуры и спорта:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Закон Российской Федерации от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 4) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 5) Федеральный закон от 4.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 7) Постановление правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 8) Приказ министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий России от 20 июня 2003 года № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»;
- 9) Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26 мая 2003 года № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;
- 10) Государственный стандарт Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 80-ст;
- 11) Государственный стандарт Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 81-ст;
- 12) Санитарные правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей», введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4.07.2014 № 41;
- 13) Строительные нормы и правила Российской Федерации «Отопление, вентиляция и кондиционирование СНИП 41-01-2003», приняты и введены в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 26.06.2003 № 115;
- 14) Закон Иркутской области от 17.12.2008 № 108-оз «О физической культуре и спорте в Иркутской области»;
- 15) Постановление Правительства Иркутской области от 31.12.2010 № 348-пп «О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации».

1.7. Учреждение, непосредственно выполняющее муниципальную работу:

муниципальное автономное учреждение «Спортивная школа» Зиминского городского муниципального образования (далее – учреждение).

1.8. Основные факторы, влияющие на качество выполнения муниципальной работы.

1) наличие в публичном доступе сведений о муниципальной работе (наименовании, содержании, предмете работы, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, выполняющее муниципальную работу;

3) условия размещения и распорядок дня учреждения, выполняющего муниципальную работу;

4) наличие специального технического оснащения учреждения;

5) наличие требований к технологии выполнения муниципальной работы;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной работы населению;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

10) привлечение тренерского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в профильных учебных заведениях;

11) возможность обеспечения получателей муниципальной работы постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;

12) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по выполнению муниципальной работы.

2. Требования к качеству выполнения муниципальной работы

2.1. Содержание муниципальной работы составляет предоставление в пользование населению Зиминского городского муниципального образования объектов физической культуры и спорта для поддержания и укрепления здоровья, предоставление сооружений и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам для проведения физкультурных, спортивных и культурно-массовых мероприятий; проведения спортивных занятий и спортивных тренировок, физической реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также для проведения физкультурно-оздоровительного, спортивного досуга.

Предоставление муниципальной работы строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающихся граждан.

Получателем муниципальной работы является население Зиминского городского муниципального образования различных возрастных групп.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание услуг с учреждением в интересах своих сотрудников.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы.

В учреждении используются следующие основные руководства:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) правила поведения получателей муниципальной работы в физкультурно-оздоровительных учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения муниципальной работы;
- 3) санитарные правила и нормы;
- 4) регламент выполнения муниципальной работы.

При выполнении муниципальной работы используются следующие локальные документы:

- 1) порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- 2) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей работы);
- 4) расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения;
- 5) правила посещений специализированных помещений;
- 6) устав учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, учреждению при выполнении работ, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

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

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

2.3. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно выполняющего работу.

Учреждение, выполняющее работу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и открытых физкультурно-спортивных сооружениях, доступных для получателей работы.

Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы учреждения должно быть установлено не ранее 7:00 и не позднее 23:00 часов.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

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

1) основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр, бассейны);

2) вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования (вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалочные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения).

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

При выполнении работы физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, а также территория вокруг них, должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям государственных стандартов.

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

Исполнители работы должны осуществлять регулярную уборку внутри физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, противоклещевой обработки, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

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

2.4. Техническое оснащение учреждения, выполняющего работу.

Учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество выполняемой муниципальной работы.

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

- 1) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) теплоцентраль;
- 3) систему освещения;
- 4) щиты управления электроснабжением;
- 5) раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

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

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

В учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

- 1) многофункциональные тренажеры;
- 2) универсальная спортивная площадка;
- 3) легкоатлетические беговые дорожки;
- 4) вышки для судейства;
- 5) стойки для большого тенниса и волейбола;
- 6) сетки (футбольные, волейбольные, теннисные);
- 7) футбольные ворота;
- 8) лыжный инвентарь.

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

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

2.5. Количественные и квалификационные требования к персоналу учреждения, выполняющего работу, к системе переподготовки кадров.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (инструкторов по спорту) в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению работы. Специалисты должны повышать квалификацию посредством обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

При выполнении работы работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность к получателям работы.

Обслуживающий персонал, выполняющий муниципальную работу, должен:

- 1) обеспечивать безопасность процесса выполнения муниципальной работы для жизни и здоровья получателей работы, охраны окружающей среды;
- 2) обеспечивать сохранность имущества получателей муниципальной работы;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- 4) знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению муниципальной работы;
- 5) иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;
- 6) изучать и учитывать в процессе выполнения работы индивидуальные различия получателей работы;

7) уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

2.6. Требования к технологии выполнения муниципальной работы.

Обязательным условием предоставления муниципальной работы является отсутствие у получателей муниципальной работы противопоказаний для ее получения.

Допуском на получение муниципальной работы является включение в расписание (график) занятий или пропуск.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной работы является неудовлетворительное состояние здоровья, алкогольное или наркотическое опьянение получателя муниципальной работы.

Предоставление муниципальной работы должно предусматривать доступность и обеспеченность населения работами, соответствие муниципальной работы ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей работы, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество муниципальной работы должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности, является неперенным и определяющим условием всесторонней реабилитации, социальной адаптации инвалидов.

При выполнении муниципальной работы следует соблюдать требования:

1) по защите ребенка от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред его здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий;

2) пожарной безопасности;

3) санитарно-гигиенических норм;

4) медицинского обеспечения;

5) профилактики и предупреждения травматизма.

2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения, выполняющего работу.

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна быть доступна населению Зиминского городского муниципального образования.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1) учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) получатель работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой муниципальной работе, обеспечивающей её компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением той или иной физкультурно-оздоровительной работе.

В состав информации о муниципальной работе в обязательном порядке должны быть включены:

1) характеристика выполняемой муниципальной работы, область ее предоставления и затраты времени на ее выполнение;

2) возможность влияния получателей муниципальной работы на качество работы, в том числе получение оценки качества работы со стороны получателя;

- 3) установление взаимосвязи между предложенной муниципальной работой и реальными потребностями получателя;
- 4) правила и условия безопасного выполнения муниципальной работы;
- 5) условия выполнения муниципальной работы;
- 6) перечень необходимых документов для получения выбранного вида муниципальной работы;
- 7) медицинские противопоказания для соответствующего вида муниципальной работы;
- 8) правила поведения в физкультурно-оздоровительном и спортивном сооружении с целью исключения, снижения риска травматизма при выполнении муниципальной работы;
- 9) правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- 10) место нахождения пункта медицинской помощи;
- 11) информация о квалификации обслуживающего персонала.

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную работу, о порядке и правилах предоставления данной муниципальной работы, сведения о бесплатных и платных услугах, работах, а также настоящий Стандарт должны быть доступны населению и размещены в общедоступных местах, на информационных стендах учреждения. 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 учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы, должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

2.8. Контроль над деятельностью учреждения, выполняющего работу.

Контроль над деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля, над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с населением муниципального образования «город Саянск», оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляют комитет, министерство спорта Иркутской области.

В министерстве внешний контроль осуществляет заместитель министра спорта Иркутской области. Министерство в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей работы.

Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное выполнение муниципальной работы и службу контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты.

В рамках внутреннего контроля в учреждении ежемесячно проводятся плановые контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным графиком, а также внеплановые – по поступлению жалоб на качество выполняемой муниципальной работой.

Ежемесячно, в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, руководитель учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в министерство.

Обязательным методом контроля качества выполнения работы является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан. Жалобы и заявления на некачественное выполнение работы направляются руководителю учреждения или в отдел по физической культуре, спорту и молодежной политики, либо в министерство и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб в течение одного рабочего дня с момента их получения.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, выполняющего работу, в приеме документов у потенциального получателя работы либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Лицу, подавшему жалобу, должен быть дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения в указанные сроки.

Жалоба на некачественное предоставление муниципальной услуги, поданная в министерство, рассматривается в соответствии с положениями главы 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», требованиями Указа Губернатора Иркутской области от 14.09.2018 № 181-уг «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области».

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество выполнения муниципальной работы.

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

2.9. Ответственность за качество выполнения работы.

Перечень лиц, ответственных за качество выполнения работы, утверждается приказом руководителя учреждения.

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество выполнения работы.

2.10. Критерии оценки качества муниципальной работы:

1) полнота предоставления муниципальной работы в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность выполнения муниципальной работы оценивается путем сравнения требований к выполнению работы фактическому уровню её предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую работу, путем проведения социологических опросов.

Качественное выполнение муниципальной работы должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, привлечение к систематическим занятиям физической культурой и спортом получателей услуги, всестороннее развитие детей и подростков, профилактику правонарушений среди детей и молодежи.

2.11. Порядок информирования потенциальных получателей муниципальной работы

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работы	По мере необходимости, но не реже, чем раз в год
2.	Размещения информации на официальном сайте учреждения	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работе	По мере необходимости, но не реже, чем раз в год
3.	Размещение на информационных стендах (уголках получателей работы) в учреждении	Информация об учреждении и выполняемой муниципальной работе	По мере необходимости, но не реже, чем раз в год

2.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества муниципальной работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Процент	Не менее 95 %
2.	Уровень совместительства кадров	Процент	Не более 25 %
3.	Применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны) от стоимости, утвержденной преискурантом цен	Процент	Не менее 30 %
4.	Охват населения услугами от общего количества населения Зиминского городского муниципального образования	Процент	Не менее 0,14 %
5.	Наличие обоснованных письменных жалоб получателей работы	Процент	Не более 5 % от общего числа письменных обращений в месяц

Председатель комитета по физической культуре,
спорту и молодежной политике администрации
Зиминского городского муниципального образования



М.П. Кузнецова