



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 676/3

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби» (далее – Стандарт), согласно Приложению.

2. Комитету по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы обеспечить:

2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби» (далее – Услуга).

2.2. Закрепление ответственных лиц по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных лиц по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению (далее Организация), а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных и долгосрочных целевых программ.

2.5. Учет настоящего Стандарта при размещении муниципального задания на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, и обеспечением удовлетворения потребностей потребителей Услуги.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности предоставляемой Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в квартал.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно – аналитическому отделу администрации города Пензы (Е.В.Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.Ю. Рябихину и Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (В.А. Богацков).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к постановлению
администрации города Пензы
от 19.05.2008 № 676/3

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Организация участия и координация деятельности регбийной
команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате,
Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и
международных соревнованиях по регби»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немуниципальными организациями (в случае привлечения немуниципальных организаций в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств бюджета города), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым производится учет потребности в их предоставлении.

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

Единица измерения Услуги - 1 спортивная команда.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (с изменениями от 30.12.2008);
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в ред. 25.12.2008);

- Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (в ред. 25.12.2008);

- Устав города Пензы, принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 (в ред. от 27.02.2009);

- Постановление Главы администрации города Пензы от 07.05.2008 №642 «Об утверждении порядка предоставления в 2008-2010 гг. за счет средств бюджета города Пензы субсидий муниципальным автономным учреждениям по отрасли «Физическая культура и спорт» на возмещение нормативных затрат по оказанию ими в соответствии с муниципальным заданием муниципальных услуг» (в ред. от 07.04.2009);

- Регламент о статусе игрока и переходах между клубами в союзе регбистов России, утвержденный Президентом Союза регбистов России от 30.03.2007;

- Ежегодные Регламенты Профессиональной регбийной лиги (далее ПРЛ).

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги, оказываемой Организацией:

1.5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация.

1.5.2. Условия размещения и режим работы Организации.

1.5.3. Наличие специального технического оснащения Организации.

1.5.4. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

1.5.5. Наличие требований к технологии предоставления Услуги.

1.5.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Организация участия и координация деятельности регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби»

2.1. Состав Услуги:

2.1.1. организация участия команды учреждения в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях в соответствии с регламентом Профессиональной регбийной лиги;

2.1.2. проведение учебно-тренировочных сборов для команды;

2.1.3. организация учебно-тренировочного процесса в целях подготовки спортсменов высокого класса;

2.1.4. повышение квалификации тренерского состава;

2.1.5. подготовка спортивного резерва команды;

2.1.6. организация рекламной компании при проведении соревнований и пропаганда регби в средствах массовой информации города Пензы, изготовление и распространение буклетов, проспектов, плакатов и иной печатной рекламы.

2.2. Результат предоставления Услуги: подготовка и успешное выступление регбийной команды, официально представляющей город Пензу в Чемпионате, Первенстве и Кубке России, на всероссийских, межрегиональных и международных соревнованиях по регби.

2.3. Требование к качеству Услуги.

2.3.1. Организация, предоставляющая Услугу, функционирует в соответствии со следующими основными документами:

- **Устав Организации.**

Устав Организации является основным документом, регламентирующим ее деятельность и должен включать в себя следующие сведения: наименование и месторасположение, юридический статус порядок ее формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации; правоспособность Организации; цели и предмет деятельности Организации; права и обязанности Организации, ее ответственность; управление Организацией; имущество и финансы Организации; организация оплаты и дисциплины труда;

- **Руководства, правила, инструкции, положения** должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Организации.

В Организации используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Организации;
- трудовые коллективные договоры;
- распоряжения и приказы Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы;
- иные руководства и правила в сфере физической культуры и спорта.

В Организации используются следующие инструкции и положения:

- инструкции персонала Организации (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в Организации;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в Организации;
- положение о предоставлении платных услуг.
- Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления услуг по физической культуре и спорту.
- Приказы и распоряжения руководителя Организации.

- Организация обязана подчиняться решениям Союза регбистов России (далее СРР) и Профессиональной регбийной лиги (далее ПРЛ) в вопросах управления регби.

2.3.2. Организация, предоставляющая Услугу, должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.3. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга.

Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь:

- административное помещение (арендуемое или находящееся в собственности Организации);
- стадион с регбийным полем (арендуемый или находящийся в собственности Организации);
- учебно-тренировочную базу, оснащенную комплексом для проведения учебно-тренировочных занятий по регби.

2.3.3.1. Стадион, используемый для проведения официальных матчей по регби, должен отвечать обязательным требованиям, предъявляемым к спортивным сооружениям, и допущенный ПРЛ для проведения соревнований.

2.3.3.2. Обязательные требования, предъявляемые к стадиону:

- матчи проводятся на стадионах, имеющих поля с естественным травяным газоном заявленных регбийным клубом и утвержденных ПРЛ на основании инспекторской проверки и акта технического обследования эксплуатационной надежности конструктивных элементов, инженерных сетей, пожарной безопасности стадиона и обеспечения безопасности зрителей и участников соревнований. Акт приемки стадиона подписывается комиссией, в состав которой входят представители администрации города, УВД, регбийного клуба, стадиона, местной федерации регби;

- наличие утвержденного полномочными органами документа о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а также эвакуации и оповещению участников и зрителей при проведении регбийных матчей;

- наличие необходимого оборудования для обеспечения противопожарной безопасности в соответствии с требованиями соответствующих органов госпожнадзора;

- наличие достаточного количества входов и выходов для беспрепятственного передвижения зрителей;

- наличие ограждения, препятствующего выходу зрителей на регбийное поле;

- присутствие милиции или представителей службы безопасности между трибунами для зрителей и регбийным полем;
 - присутствие бригады скорой помощи с реанимационным оборудованием во время разминки и проведения матча;
 - наличие внешнего ограждения стадиона и внутреннего – регбийного поля от трибун для зрителей (при условии, отсутствия рва);
 - для обеспечения безопасности игроков, судей и официальных лиц, место их выхода из подтрибунных помещений на регбийное поле должно быть оборудовано закрытым защитным туннелем, препятствующим непосредственному контакту участников игры со зрителями, и защищающих их от брошенных болельщиками предметов;
 - непосредственно вблизи центральной линии игрового поля должно быть оборудовано место для инспектора матча: сидение и рабочий столик. Также, по обеим сторонам от рабочего места инспектора, должны быть установлены по два стула для временно удаленных игроков, специально отведенные места для запасных игроков и тренеров играющих команд. Все это должно быть оборудовано защитными навесами от ненастной погоды и от возможных бросков посторонних предметов со стороны зрителей;
 - трибуны стадиона, на котором проводятся матчи, должны быть оборудованы индивидуальными сидениями для зрителей и разделены на отдельные сектора, чтобы зрители не имели возможности свободно передвигаться из одного сектора в другой;
 - наличие как минимум одной комнаты для оказания первой медицинской помощи зрителям, оснащенной всем необходимым медицинским оборудованием и помещения для проведения допинг - контроля;
 - наличие общественных туалетов (мужского и женского);
 - иные обязательные требования Союза регбистов России (СРР) и профессиональной регбийной лиги (ПРЛ), предъявляемые к стадионам.
- 2.3.3.3. На стадионе должны быть предусмотрены:
- специальные подходы, места (на трибунах) и сооружения (туалеты), адаптированные для зрителей с ограниченными возможностями (инвалидов) и сопровождающих их лиц;
- 2.3.3.4. Требования, предъявляемые к регбийному полю:
- регбийное поле должно быть травяным;
 - грунт должен быть мягким и политым;
 - на поле должны отсутствовать посторонние предметы, при контакте с которыми игроки могут получить травмы;
 - все оборудование, необходимое для проведения матча, должно быть надежно защищено соответствующим образом, делающим невозможным прямой контакт игрока с отдельными элементами этого оборудования: стойки регбийных ворот должны быть закрыты со всех сторон (поролоном, матами или подобным материалом) на высоту не менее 1,8 м от земли;
 - запрещается проводить матчи по регби на полях с установленными футбольными воротами;

- в пределах игрового пространства должны быть оборудованы две технические зоны. Технические зоны должны быть расположены с одной стороны поля, на одинаковом расстоянии от центральной линии игрового поля. Расстояние от центральной линии поля до технической зоны не должно быть менее пяти метров. Длина технической зоны не должна превышать десяти метров, ширина трех метров. Расстояние от боковой линии до ближайшей линии технической зоны не должно быть менее двух метров.

2.3.3.5. Для ухода за естественным регбийным полем на стадионе должно быть предусмотрено:

- минимальное наличие специальной техники для ухода за газоном регбийного поля: каток, дернорез, культиватор, сеялка, различные трамбовки и т.п.);
- необходимый запас семян газонной травы и минеральных удобрений, обеспечивающих поддержание газона в хорошем состоянии в течение года и оперативный его ремонт;
- штатного специалиста по уходу за спортивным газоном или заключенный договор на обслуживание регбийного поля со специализированной фирмой.

2.3.4. Техническое оснащение Организации:

Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги:

- административное помещение должно быть оборудовано необходимым офисным оборудованием, мебелью, оргтехникой и техническими средствами связи (факс, компьютер, оснащенный модемом и т.п.);
- учебно-тренировочная база должна иметь раздевалки, оснащенные мебелью и необходимым сантехническим оборудованием (душ с горячей водой не менее, чем на четыре места, туалет);
- игровое поле должно быть оборудовано специализированным тренировочным оборудованием;
- учебные классы для проведения теоретических занятий должны быть оборудованы аппаратурой для просмотра видеоматериалов;
- медицинский кабинет должен быть оснащен всем необходимым медицинским оборудованием.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Организация, предоставляющая Услугу, указано в Таблице 1.

Таблица 1

* Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
Оборудование		
1.	Факс	не менее 1
2.	Компьютер, оснащенный модемом	не менее 1
3.	Телефон	не менее 1
4.	Оборудование для просмотра видеоматериалов	не менее 1
Тренировочное оборудование		
1.	Регбийный мяч	не менее 10
2.	Секундомер	не менее 3
Учебно-методические пособия		
1.	Наглядные пособия	не менее 5
2.	Видеоматериалы	не менее 5
Мебель		
1.	Сидения	В раздевалке: не менее количества заявленных игроков; В административных помещениях не менее одного
2.	Стол	не менее 3
2.	Шкафы	Не менее количества заявленных игроков
3.	Вешалки	Не менее количества заявленных игроков
4.	Массажный стол	не менее 1
5.	Макет регбийного поля	не менее 2
6.	Зеркало	не менее 2
Медицинское оборудование		
1.	Медицинская кушетка	Не менее 1
2.	Носилки	Не менее 2
3.	Стол	Не менее 1
4.	Шкаф с необходимым набором медикаментов для оказания первой помощи	Не менее 1
5.	Кислородная подушка с маской	Не менее 1
	Прибор для измерения давления	Не менее 1

Автотранспорт		
1	Автобус (не менее 13 и 25 посадочных мест)	Не менее 2

* Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги применяемой при расчете объемов, финансирования муниципальной услуги.

Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных сроков службы.

В целях обеспечения качественного предоставления Услуги максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50%.

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 предприятия-изготовителя.

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

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

2.3.5. Основные требования к экипировке игроков:

Игровая форма игроков должна соответствовать «Правилам игры в регби».

Во время игры у игрока при себе не должно быть коммуникационных устройств (рация, телефон).

2.3.6. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии нормативами по численности персонала, занятого обслуживанием Организации и штатным расписанием.

Таблица 2

* Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, ...
-------	------------------------------------	--

		необходимое для предоставления Услуги
1.	Директор	1
2.	Бухгалтер	1
3.	Юрисконсульт	1
4.	Водитель	2
5.	Главный тренер	1
6.	Тренер – начальник команды	1
7.	Тренер	2
8.	Тренер – администратор	1
9.	Тренер – врач	1
10.	Тренер – массажист	1
11.	Тренер – видеооператор	1
12.	Спортсмен-регбист	35

* Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги применяемое при расчете объемов, финансирования муниципальной услуги.

На работу в Организацию принимаются лица, имеющие профессиональную квалификацию, подтвержденную документами об образовании.

Тренеры, участвующие в оказании Услуги, должны иметь соответствующую спортивную и профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке.

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации (не реже одного раза в 5 лет) или иными действенными способами.

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

2.3.7. Организация должна обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

2.3.8. Требования к подготовке спортивного резерва команды:

В составе спортивной команды Организации, в том числе дублирующих составах, должно быть не менее 60% воспитанников спортивной школы города Пензы, отделение - регби.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категория потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги - население в возрасте от 7 лет и старше.

2.4.1.2. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Предоставление Услуги осуществляется на платной основе.

Для получения Услуги потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

- приобрести билет (абонемент) в кассе стадиона. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение стадиона в другие даты по данному билету не допускается;
- лично обратиться на стадион;
- предъявить билет (абонемент) на посещение соревнований по регби сотруднику стадиона, следящему за допуском посетителей на стадион;

2.4.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

2.4.3.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (абонемент);
- лицам, обратившимся за получением Услуги в дни и часы, в которые стадион закрыт для посещения;
- при отсутствии в наличии билетов на посещение соревнований по регби на требуемую дату и время.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

Таблица 3

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
	Общий уровень укомплектованности	Не менее 95%

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
	кадрами по штатному расписанию в соответствии с нормативами по численности персонала	
2.	Число тренеров без категории от общей численности тренерского состава	Не более 10%
3.	Количество игроков-профессионалов, заключивших договор с Организацией	Не менее 25
4.	Участие игроков Организации в национальной сборной команде	Не менее 2
5.	Наличие мастеров спорта в команде Организации	Не менее 25

2.6. Информационное сопровождение деятельности Организации.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об Организации на официальном сайте

Администрации города Пензы;

- информационных стендов, размещаемых в Организации;
- тематических публикаций и телепередач.

Потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

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

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги в муниципальной организации анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги). Немуниципальные организации несут ответственность за не надлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключаемого в соответствие с действующим законодательством.

2.7.3. Внешний контроль за предоставлением Услуги осуществляет Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города

Пензы в части соблюдения качества Услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований.

2.7.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Организацию, так и в Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации, или председателем Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Организации (для муниципальной организации) применяются меры дисциплинарного или финансового воздействия. Руководители немуниципальной организации несут ответственность за не надлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключаемого в соответствие с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги получателям Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и специалистов.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы
администрации города

А.В. Макаров