



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 676/2

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений», 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 прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений» (далее – Стандарт).
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 «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений» (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.

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

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 предоставление 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.

Приложение
к постановлению
администрации города Пензы
от 19.05.2008 № 670/2

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ПОЛЬЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЮ СПОРТИВНЫХ СООРУЖЕНИЙ»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений» (далее – 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 услугу «Предоставление в пользование населению сооружений» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными организациями и немunicipальными организациями (далее – Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которому производится учет потребности в ее 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, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Потребители Услуги – спортивные команды, население.

Единица измерения Услуги – 1 час.

Услуга предоставляется за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением администрации города Пензы или за определенную цену, указанную в муниципальном контракте.

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

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями и дополнениями);

- Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту, утвержденные Главным государственным санитарным врачом СССР от 30.12.1976 № 1567-76;

- 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»;

- 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»;

- Закон Пензенской области от 21.04.2005 № 800-ЗПО «О физической культуре и спорте в Пензенской области», принятый Законодательным Собранием Пензенской области 15.04.2005 (с изменениями и дополнениями);

- Устав города Пензы, утвержденный решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 (с изменениями и дополнениями).

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

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Предоставление в пользование населению спортивных сооружений».

2.1. Содержание Услуги:

- предоставление учебно-спортивной базы по организации и проведению работы для развития и популяризации физической культуры и спорта среди различных групп населения, предоставление учебно-спортивной базы для подготовки спортсменов и спортивных команд по игровым видам спорта;

- предоставление учебно-спортивной базы для подготовки учащихся детско-юношеских спортивных школ, спортсменов и спортивных команд по игровым видам спорта;

- предоставление спортивной базы для организации и проведения спортивно-массовых мероприятий, включенных в план проведения в городе Пензе спортивно-массовых мероприятий;

- предоставление учебно-спортивной базы и спортивного инвентаря на льготных условиях, муниципального спортивного сооружения, находящегося в хозяйственном ведении, учебным организациям, сборным командам города Пензы.

2.2. Результат предоставления Услуги:

- Улучшение физической подготовленности, физических качеств (координации, гибкости, силы, выносливости) потребителей Услуги;

- Укрепление здоровья потребителя Услуги;

- Удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги:

2.3.1. Услуга оказывается Организацией в соответствии со следующими основными документами:

- Устав либо иные учредительные документы должны определять наименование юридического лица; место его нахождения; порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержать другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида. В учредительных документах некоммерческих организаций и унитарных предприятий, а в предусмотренных законом случаях и других коммерческих организаций, должны быть определены предмет и цели деятельности юридического лица.

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

В Организации используются следующие основные руководства: правила внутреннего трудового распорядка; правила поведения потребителей Услуги в спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения Услуги; санитарные правила и нормы.

При оказании Услуги используются следующие нормативные документы:

- Порядок предоставления Услуги спортивных сооружений; инструкции по персоналу (должностные инструкции); инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для потребителей Услуги); расписание занятий, утвержденное руководителем Организации (спортивные и тренажерные залы, бассейны, восстановительные центры и другие); правила посещения специализированных помещений (спортивные и

тренажерные залы, бассейны, восстановительные центры и другие).

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

В состав основных эксплуатационных документов включаются: паспорт и учетная карточка спортивного оборудования; технические паспорта по эксплуатации спортивного оборудования - приборы, аппараты, устройства и спортивные снаряды, которыми оборудуют места проведения соревнований; акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования).

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

- Нормативную основу практической работы Организации в области предоставления Услуг спортивных сооружений населению города составляет настоящий Стандарт.

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

2.3.2. Условия размещения Организации.

2.3.2.1. Организация и ее 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 04.02.1998 № 44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»:

- крытые спортивные сооружения: 10-12 часов (бассейны, спортивные залы и другие);

-открытые спортивные сооружения: 6-8 часов (поля, спортивные площадки, лыжные и лыжероллерные трасы, горнолыжные трассы, лыжные трамплины и другие).

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

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

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

2.3.2.2. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений Организация должна иметь следующие помещения:

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

2) вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалки с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

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

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

Внутри Организации и на прилегающей территории должна проводиться регулярная уборка. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Для обеспечения качества предоставляемой Услуги наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения согласно постановлению Главы администрации города Пензы от 09.02.2009 N 190 «Об установлении норм предельной заполняемости территорий (помещений) в местах проведения публичных мероприятий в городе Пензе».

2.3.2.3. Санитарно-гигиенические требования к помещениям медицинского пункта на спортивном сооружении.

Помещение медицинского пункта должно иметь:

- не менее двух комнат, каждая из которых площадью от 14-16 кв. м;

- естественное освещение;
- водоснабжение (горячая, холодная вода);
- отдельный туалет;
- городской и местный телефоны;
- медицинское оборудование и медицинский интерьер;
- громкоговоритель радиооповещения.

2.3.3. Техническое оснащение Организации.

Каждая Организация должна быть оснащена специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

В таблицах 1-3 представлены минимальные требования к оснащению Организаций оборудованием, инвентарем и другими технологическими средствами.

Таблица 1

Минимальное количество основного оборудования и инвентаря для оформления спортсооружений*

N п/п	Наименование изделий	Единица измерения	Количество изделий	Примечания
1	2	3	4	5
1	Доска объявлений	шт.	1	В зависимости от размеров спортсооружения
2	Древки для флагов расцветивания (разной длины)	компл.	1	
3	Ковер для награждения	компл.	1	
4	Магнитофонная лента с записями: - Государственного гимна РФ - гимнов СНГ - выходных маршей и т.д.	компл.	1	
5	Панно на различные спортивные темы	компл.	1	По культивируемым видам спорта
6	Плакаты спортивные (разные)	компл.	1	1 - 2
7	Пьедестал почета	компл.		
8	Разрядные нормы по культивирующимся видам спорта на стендах	компл.	1	шт.
9	Расписание занятий на спортсооружении		1	
10	Таблицы рекордов по культивируемым видам спорта (на стенде)	шт.	1	шт.
11	Табло информационное световое электронное универсальное или по		1	

	видам спорта	компл.	1	В зависимости от назначения, размеров сооружения
12	Телевизор	шт.	2	
13	Указатели (различные)	компл.	1	В зависимости от размеров сооружения
14	Флаг РФ	шт.	1 - 3	
15	Флаги расцветивания	шт.	+	
16	Флагшток (стационарный)	компл.	1	В зависимости от размеров сооружения
17	Флажки для судей	компл.	+	
18	Часы информационные	компл.	1	1 - 2
19	Щиты-афиши	шт.	1 - 2	

* - применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию Услуги.

Таблица 2

Минимальное количество основного оборудования и инвентаря для обслуживания судебных коллегий на соревнованиях*

N п/п	Наименование изделий	Единица измерения	Количество изделий	Примечания
1	2	3	4	5
1	Видеокамера	компл.	1	Личные В зависимости от состава судебской коллегии
2	Доска информационная	шт.	1	
3	Компьютер	компл.	1	
4	Принтер	компл.	1	
5	Монитор	компл.	1	
6	Машинка пишущая	шт.	2	
7	Калькулятор	шт.	2	
8	Повязки судебские	шт.	30	
9	Свисток судебский	шт.	+	
10	Стол судебский	шт.	+	
11	Стул	шт.	+	
12	Секундомер двухстрелочный или электронный	шт.	6	
13	Аппаратура информационного оповещения	компл.	1	
14	Флажки для судей	шт.	+	
15	Часы информационные	компл.	+	
16	Рулетка металлическая 10, 20, 50 м	компл.	2	

* - применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию Услуги.

Таблица 3

Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении*

N	Наименование	Единица	Количество	Примечания
---	--------------	---------	------------	------------

п/п		измерения		
1	2	3	4	5
1	Бактерицидная лампа переносная	шт.	1	Ежедневно, не менее
2	Ведро	шт.	2	
3	Весы медицинские	шт.	1	
4	Вешалка напольная	шт.	1	
6	Динамометр ручной	шт.	1	
8	Емкости для дезрастворов (емкостью не менее 3 л)	шт.	3	
10	Жгуты резиновые	шт.	1	
12	Клеенка медицинская	м	2	
13	Кушетка массажная	шт.	1	
14	Кушетка медицинская	шт.	1	
15	Лампа настольная	шт.	1	
18	Ножницы	шт.	1	
19	Ножницы для перевязочного материала	шт.	1	
20	Носилки	шт.	1	
21	Одеяло, подушка	компл.	1	
22	Пинцет	компл.	1	
23	Полотенце	шт.	4	
24	Прибор для измерения артериального давления	шт.	2	
25	Простыни	шт.	4	
26	Ростомер	шт.	1	
29	Секундомер	шт.	1	
30	Скальпель	шт.	2	
32	Стол для санитарной обработки мед. инструментов	шт.	1	
33	Стол рабочий однотумбовый	шт.	1	
34	Столик медицинский	шт.	2	
36	Стулья обычные	шт.	4	
39	Термометр медицинский	шт.	5	
40	Фонендоскоп	шт.	1	
41	Холодильник объемом не менее 200 куб. дм	шт.	1	
42	Часы настенные	шт.	1	
43	Шины для взрослых и детей	компл.	1	
45	Шкаф для документов и одежды персонала	шт.	1	
46	Шкаф медицинский	шт.	2	
47	Шприцы одноразовые			
47	Шприцы одноразовые 2,0	упаковка	1	
48	Шприцы одноразовые 5,0	упаковка	1	
49	Шприцы одноразовые 10,0	упаков.	1	

* - применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию Услуги.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

2.3.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым количеством специалистов в соответствии с Приказом ГКФТ России от 30.11.1995 г. №325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»

Квалификация специалистов Организации должна обеспечивать надлежащее качество предоставления Услуги.

Таблица 4

Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги*

№ п/п	Профессия (должность)	Количество штатных единиц
1	Директор	1
4	Главный бухгалтер	1
13	Бухгалтер	1
2	Главный инженер	1
15	Старший инженер	1
16	Техник	2
23	Медсестра	2
8	Заведующий хозяйством	1
7	Заведующий складом	2
11	Инструктор спортсооружения	3
37	Старший инструктор методист	1
38	Инструктор методист	2
24	Секретарь	1
24	Ремонтировщик плоскостных, сооружений	3
25	Гардеробщица	2
27	Уборщица	4
28	Электромонтер	1
30	Слесарь	1
31	Водитель автотранспорта	1
36	Водитель транспортно-уборочных машин	1
32	Дворник	2
34	Сторож	4

* - применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию Услуги.

Штат Организации должен быть укомплектован специалистами не менее чем на 95 % рекомендуемых, специалисты Организации не реже одного раза в пять лет должны повышать квалификацию.

2.3.5. Требования к технологии оказания Услуги.

Технологии, которые используются для оказания Услуги, должны обеспечивать:

- точность и своевременность исполнения. Исполнитель должен оказывать Услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

- эргономичность, эстетичность и комфортность. При оказании Услуги должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребителя Услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителей Услуги. Оказываемая Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания Услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у потребителя Услуги положительные эмоции при получении Услуги.

- социальную адресность. Предоставление Услуги должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей Услуги, в том числе инвалидов. Для инвалидов качество Услуги должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности и является неперенным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

Потребитель Услуги – гражданин Российской Федерации. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности имеет право на получение Услуги.

Все жители (гости) города имеют право свободного выбора Организации, предоставляющей Услугу.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Потребитель Услуги должен непосредственно обратиться в Организацию, предоставляющую желаемую Услугу. Для приобретения возможности получения Услуги, потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

- получить пропуск;
- приобрести билет или абонемент в кассе.

Детским спортивным школам и Комитету по физической культуре города Пензы Услуга предоставляется на основании:

- договора;
- контракта.

Для получения доступа к Услуге наличие медицинского заключения не является обязательным.

Для получения Услуги потребителю необходимо иметь соответствующую экипировку (сменную обувь, купальные принадлежности, спортивную форму и другие). Услуга предоставляется в соответствии с Правилами посещения специализированных помещений, утвержденными руководителем Организации, которые размещены на информационных стендах.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не устанавливаются.

2.4.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- отсутствие у потребителя пропуска;
- отсутствие у потребителя соответствующей формы (экипировки);
- отсутствие у потребителя документа об оплате;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- отсутствие заявки на предоставление Услуги от Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

Основаниями для приостановления доступа к Услуге являются:

- отсутствие у потребителя соответствующей формы (экипировки);
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- нарушения потребителем правил посещения Организации.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организации.

Режим работы Организации закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы Организации должно быть не ранее 7-00 и не позднее 23-00. В зависимости от вида Организации допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Показатели, характеризующие качество предоставления Услуги.

Качественное оказание Услуги должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи. Услуга должна обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

2.5.2. Критерием оценки качества Услуги является полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом и иными нормативными документами требованиями ее предоставления.

2.5.3. Система Индикаторов качества предоставления Услуги.

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставляемой Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	В Организации ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 95%
3.	Уровень совместительства кадров	не более 5%
4.	Доля инструкторов, имеющих специальное образование и стаж работы не менее 5 лет, от общего числа инструкторов	не менее 50%
5.	Уровень пополнения спортивной базы	не менее 25%

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Организации, предоставляющей Услугу, на официальном сайте Администрации города Пензы (www.penzagorod.ru);
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В каждой Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о льготных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемых 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, и 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 отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги 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 нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуги Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния Организации;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услугу, основных показателей деятельности Организации за отчетный период, и другие;
- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

2.7.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющую Услугу, 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 требований 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 подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

За некачественное предоставление Услуги к руководителю муниципальной организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Немуниципальные организации несут ответственность за некачественное предоставление Услуги, предусмотренную условиями муниципального контракта в соответствии с нормами действующего законодательства.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на наиболее оперативное, полное и качественное предоставление 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 в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации, предоставляющей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Организации;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы
администрации города


А.В. Макаров