



**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**Верхнеуральского муниципального района**  
**Челябинской области**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

От 03.10. 2016 г. № 1289  
г.Верхнеуральск

Об утверждении Регламента  
предоставления муниципальных услуг  
в области физической культуры и спорта  
Верхнеуральского муниципального района

В целях создания условий для укрепления здоровья населения путем развития инфраструктуры, популяризация массового спорта и приобщения различных слоев населения к регулярным занятиям физической культурой и спортом, на основании статьи 32 Устава Верхнеуральского муниципального района, Администрация Верхнеуральского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Регламент предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта Верхнеуральского муниципального района (Приложение 1).
2. Отделу информационных технологий Администрации Верхнеуральского муниципального района ( Диденко В. А. ) разместить данное постановление на официальном сайте Администрации Верхнеуральского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Яковенко Евгения Петровича – начальника Управления физической культуры и спорта администрации Верхнеуральского муниципального района.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Главы Администрации района

С.Г.Айбулатов

**Регламент предоставления муниципальных услуг  
в области физической культуры и спорта  
Верхнеуральского муниципального района.**

**I. Общие положения**

1. Разработчик Регламента предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта Верхнеуральского муниципального района: Управление физической культуры и спорта администрации Верхнеуральского муниципального района».
2. Область применения регламента: услуги в области физической культуры и спорта, предоставляемые населению Верхнеуральского муниципального района учреждениями, финансируемые из средств бюджета района, в том числе:
  - проведение официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий на территории муниципального района;
  - популяризация физической культуры и спорта среди различных групп населения муниципального района.
3. Термины и определения:
  - муниципальные услуги в области физической культуры и спорта (далее муниципальные услуги), оказываемые населению района (далее получателям услуг), учреждениями (далее исполнителями) за счет средств бюджета района;
  - услуга по проведению официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий на территории муниципального района – деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в поддержании и укреплении здоровья и проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга;
  - услуга по популяризации физической культуры и спорта среди различных групп населения муниципального района - деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в формировании здорового образа жизни, развитии физических, достижения спортивных успехов сообразно способностям;
  - получатель услуги – граждане, имеющие намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям, а

также имеющий намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивно-зрелищных мероприятий;

- физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения – объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;
- спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;
- спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
- обслуживающий персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию;
- качество услуги – совокупность характеристики услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности получателя услуги.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.06.99 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;
- Закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Закон Челябинской области от 30.10.2008 г. № 320-ЗО «О физической культуре и спорте в Челябинской области».
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ (в ред. от 31.12.2005) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Устав Верхнеуральского муниципального района;
- Сан ПиН 2.1.2. 1188-03 «Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды»;
- Сан ПиН 2.2.4. 548-96 «Гигиенические требования к микроклимату»;
- Сан ПиН 2.2.1/2.1.1. 1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещённому освещению»;

- Сан ПиН 2.6.1.2523-09 «Нормы радиационной безопасности (НРБ-99/2009)»
- Положение о платных услугах Муниципального бюджетного учреждения «Физкультурно-оздоровительный комплекс «Дельфин»
- Положение об Управлении физической культуры и спорта администрации Верхнеуральского муниципального района.

#### 5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области физической культуры и спорта:

- наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
- наличие специального технического оснащения учреждения;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
- наличие инструкторов по спорту с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», или специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях;
- возможность обеспечения получателей услуг постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;
- наличие нормативных документов регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию муниципальных услуг.

### **II. Требования к качеству оказания бюджетных услуг в сфере физической культуры и спорта.**

1. Муниципальную услугу предоставляют спортивные сооружения и объекты в следующем режиме:
  - а) МБУ «ФОК «Дельфин»

Место нахождения: г. Верхнеуральск, улица Р. Люксембург 41 «А».

Часы работы: с 06:00 ч. до 23:00 ч.

## б) Стадион «Олимпийский»

Место нахождения: г. Верхнеуральск, улица Труда 1 «А»

Часы работы: с 08:00 ч. до 22:00 ч.

### 1.1. Сведения об услугах.

Наименование услуги:

- проведение официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий на территории муниципального района;
- популяризация физической культуры и спорта среди различных групп населения муниципального района.

Содержание (предмет услуги):

- предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта;
- выдача инструкторами по спорту занимающимся гражданам рекомендаций, программ, комплексов для физкультурно-оздоровительных занятий по видам спорта.

Предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта включает в себя: предоставление физкультурно-оздоровительных услуг строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающимися гражданами.

Получатели услуги: население Верхнеуральского муниципального района.

Юридические лица вправе заключать договоры на оказание муниципальных услуг учреждениями в интересах своих сотрудников.

### 2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг.

- Приказ Государственного комитета спорта Российской Федерации от 26.05.2003 № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»»;
- Государственный стандарт (далее по тексту - ГОСТ) Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.
- Строительные нормы и правила (далее по тексту - СНиП) 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений;
- СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование;
- Правила пожарной безопасности (ППБ 104-03). Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

#### 2.1. Положение об Управлении должно включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;

- формирование штатного расписания, правила внутреннего распорядка;
- порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;
- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с муниципальными стандартами в области физкультуры и спорта.

Положение об Управлении должно быть утверждено Администрацией Верхнеуральского муниципального района. Цели деятельности Управления, оказывающего физкультурно-оздоровительные услуги, определяются в соответствии с полномочиями органа местного самоуправления в сфере физической культуры и спорта.

2.2. В соответствии с действующим законодательством учреждениям при оказании муниципальных услуг, регулируемых настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензий.

2.3. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Управления.

В Управлении используются следующие основные руководства:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила поведения получателей услуг в физкультурно-оздоровительных учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- санитарные правила и нормы.

При оказании муниципальных услуг используются следующие нормативные документы:

- порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- должностные инструкции;
- инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей услуг).
- расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения (спортивные залы, бассейны, сауны и другие);
- правила посещения специализированных помещений (спортивные залы, бассейны, сауны и другие);
- иные документы.

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

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;
- технические паспорта на спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований;
- акт готовности спортивного сооружения к проведению соревнования;
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов.

Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Управлением.

2.5. Нормативную основу практической работы Управления в области оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению района составляет настоящий Регламент.

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

### 3. Условия размещения и режим работы Управления.

Управление и его структурные подразделения, оказывающие муниципальные услуги должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Режим работы Управления 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 не ранее 7-00 и не позднее 22-00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

Продолжительность периода эксплуатации спортивных сооружений в течение дня зависит от того, открытым или крытым является конкретное сооружение. Крытые физкультурно-спортивные сооружения – 10-12 часов (бассейны, спортивные залы и другие); открытые физкультурно-спортивные сооружения – 6-8 часов (поля, спортивные площадки, лыжные и лыжероллерные трасы и другие). При необходимости режим работы может подвергаться изменениям.

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, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, Управление и подведомственные учреждения должны иметь следующие помещения:

- 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;
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевальные с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технических помещений и другие.

Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств

специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86, ВСН 2-85).

При оказании услуг физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 1-73).

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

Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений не должно превышать норм, установленных в ГОСТ 12.1.005.

Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри и на прилегающей территории. 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 предоставляемых услуг наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

#### 4. Техническое оснащение Управления и подведомственных учреждений.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;
- систему освещения;
- щиты управления электроснабжением;
- раздевалки для посетителей и места хранения, личных вещей;
- хлораторную установку (либо другое оборудование, предназначенное для подготовки и очистки воды) для бассейнов;
- и иное оснащение в зависимости от физкультурно-оздоровительной услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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



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.

В Управлении и подведомственных учреждениях в зависимости от функционального назначения могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

- тренажеры;
- легкоатлетическая дорожка;
- стойки для большого тенниса и волейбола;
- сетки (футбольные, волейбольные, теннисные);
- татами;
- футбольные ворота;
- и иные.

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

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

5. Укомплектованность Управления и подведомственных учреждений кадрами и их квалификация.

Управление и подведомственные учреждения должны располагать необходимым числом специалистов (инструкторов по спорту) в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение к получателям услуг.

Обслуживающий персонал, оказывающий услуги, должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья получателей услуг и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуг;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;
- иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

#### б. Требования к технологии оказания услуги:

Для получения муниципальных услуг наличие медицинского заключения не является обязательным.

Получатель услуг должен непосредственно обратиться в учреждение, предоставляющее желаемую услугу.

Допуском на получение услуги является включение в расписание (график) занятий и (или) пропуск.

При условии платности оказываемых услуг обязательным является наличие документа об оплате (кассового чека, билета, квитанции).

Основания для отказа предоставления услуги является алкогольное или наркотическое опьянение получателя.

Технологии, которые используются для оказания физкультурно-оздоровительных услуг, должны обеспечивать:

- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность, эстетичность и комфортность;
- социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения услуг подразумевает, что исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эргономичность, эстетичность и комфортность означает, что при оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателей услуг.

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуги положительные эмоции при получении муниципальных услуг.

Предоставление муниципальных услуг должны предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе инвалидов.

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

Помощь населению в оказании услуг в области физкультуры и спорта в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта, должна обеспечивать:

- своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг, по доступным большей части населения ценам;
- применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны и другие категории).

Основными результатами, которых может добиться получатель муниципальных услуг, являются:

- улучшить свою физическую подготовленность, физические качества (координацию, гибкость, силу, выносливость);
- удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;
- укрепление здоровья получателя услуги, улучшение (нормализация) деятельность различных систем организма;
- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья;
- выполнение спортивных разрядов;

При оказании муниципальных услуг следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности;
- санитарно-гигиенических норм;
- медицинского обеспечения;
- профилактики и предупреждения травматизма.

## 7. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна быть доступна населению Верхнеуральского муниципального района.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

- 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;
- получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их

компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных физкультурно-оздоровительных услуг.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния получателей услуги на качество услуги, в т.ч. получение оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия безопасного предоставления муниципальных услуг;
- условия оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях с целью исключения и снижения риска травматизма при оказании услуги;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- информация о квалификации обслуживающего персонала.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Регламента в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте администрации Верхнеуральского муниципального района;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, настоящий Регламент и другая указанная выше информация должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на информационных стендах учреждений.

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 учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

## 8. Контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих услугу.

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

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Регламенту, другим нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Управление физической культуры и спорта администрации Верхнеуральского муниципального района.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг получателям и службу контроля, в которую входят заместители руководителя и ведущие специалисты.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг. Обязательным методом контроля качества предоставления услуг является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг направляются руководителю учреждения или в Управление физической культуры и спорта и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб указанных учреждений.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены в установленные сроки, но не более 30 дней, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности физкультурно-оздоровительных услуг сотрудники учреждений и Управления используют следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- измерительный – проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);
- экспертный – опрос тренеров, инструкторов и других экспертов о состоянии качества и безопасности услуг с оценкой результатов опроса;
- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой результатов опроса.

## 9. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области физической культуры и спорта должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- внутренний контроль за соблюдением Регламента качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры качества оказания услуг.

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

## 10. Критерии оценки качества услуги:

Качественное оказание услуг в области физкультуры и спорта должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, способствовать поднятию жизненного тонаса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннее развитие детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи.

Услуги по организации занятий граждан физкультурой и спортом должны обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

|    | Критерии оценки                        | Интерпретация оценки  |
|----|--|---|
| 1. | Полнота предоставления услуги          | Выполнение муниципального задания в полном объеме   |
| 2. | Результативность предоставления услуги | - пропаганда здорового образа жизни;<br>- повышение уровня физической культуры населения;<br>- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья |
| 3. | Удовлетворенность населения            | Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество предоставления услуги  |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 4. | Соответствие стандарту качества оказания услуги | Отсутствие многократно выявляемых в ходе контрольных мероприятий, нарушений, исполнения требований стандарта качества. Своевременное устранение выявленных в ходе контрольных мероприятий единичных нарушений стандарта качества |
|----|---|--|