**Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги и работ по организации мероприятий**

В целях улучшения качества муниципальных услуг, оказываемых населению и юридическим лицам муниципального образования «город Усолье-Сибирское», руководствуясь ст. 19 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 № 1125 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг», ст.ст. 45, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый [Стандарт](#Par35) качества оказания муниципальной услуги организации мероприятий.

 2. Отменить постановления администрации города Усолье-Сибирское от 14.05.2015 года № 769 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации и проведения физкультурно-массовых, спортивных мероприятий и учебно-тренировочных занятий», от 19.10.2015 года № 1845 «О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальной услуги по организации и проведения физкультурно-массовых мероприятий и учебно-тренировочных занятий, утверждённый постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 14.05.2015 года № 769».

 3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела спорта и молодежной политики УСЭВ администрации города Голубеву С.В.

**И.о. главы администрации города Н.Г. Алтунина**

**Копия верна:**

**Начальник отдела учёта и контроля**

**документов и обращений граждан аппарата С.А. Никитеев**

|  |  |
| --- | --- |
| Подготовил Ж.Р. Сударикова | Согласовано |
|  | Начальник ОС и МП УСЭВ администрации города |  | С.В. Голубева |
|  | Начальник юридического отдела |  | Т.В. Филипенко |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 **УТВЕРЖДЕН**

 **постановлением администрации**

 **города Усолье-Сибирское**

 **«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г. №\_\_\_\_\_**

**СТАНДАРТ**

**качества оказания муниципальной услуги в организации мероприятий**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации мероприятий (далее - Стандарт) - отдел спорта и молодежной политики управления по социально-экономическим вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области организации мероприятий (далее - услуга), оказываемую населению отделом спорта и молодежной политики управления по социально-экономическим вопросам администрации города Усолье-Сибирское муниципальным бюджетным учреждением «Спортивный комплекс «Химик», муниципальным бюджетным учреждением «Спортивный центр», осуществляющими деятельность в области физической культуры и спорта (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, средств населения города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) физическая культура - часть культуры, представляющая собой совокупность ценностей, норм и знаний, создаваемых и используемых обществом в целях физического и интеллектуального развития способностей человека, совершенствования его двигательной активности и формирования здорового образа жизни, социальной адаптации путем физического воспитания, физической подготовки и физического развития;

2) спорт - сфера социально-культурной деятельности как совокупность видов спорта, сложившаяся в форме соревнований и специальной практики подготовки человека к ним;

3) массовый спорт - часть спорта, направленная на физическое воспитание и физическое развитие граждан посредством проведения организованных и (или) самостоятельных занятий, а также участия в физкультурных мероприятиях и массовых спортивных мероприятиях;

4) спорт высших достижений - часть спорта, направленная на достижение спортсменами высоких спортивных результатов на официальных всероссийских спортивных соревнованиях и официальных международных спортивных соревнованиях;

5) физическое воспитание - процесс, направленный на воспитание личности, развитие физических возможностей человека, приобретение им умений и знаний в области физической культуры и спорта в целях формирования всесторонне развитого и физически здорового человека с высоким уровнем физической культуры;

6) физическая подготовка - процесс, направленный на развитие физических качеств, способностей (в том числе навыков и умений) человека с учетом вида его деятельности и социально-демографических характеристик;

7) спортивное сооружение - инженерно-строительный объект, созданный для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий и имеющий пространственно-территориальные границы;

8) физкультурные мероприятия - организованные занятия граждан физической культурой;

9) спортивные мероприятия - спортивные соревнования, а также учебно-тренировочные и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов;

10) спортивное соревнование - состязания среди спортсменов или команд спортсменов по различным видам спорта (спортивным дисциплинам) в целях выявления лучшего участника состязания, проводимые по утвержденному его организатором положению (регламенту);

12) спортивная федерация - общественная организация, которая создана на основе членства и целями которой являются развитие одного или нескольких видов спорта, их пропаганда, организация, а также проведение спортивных мероприятий и подготовка спортсменов - членов спортивных сборных команд;

13) спортсмен - физическое лицо, занимающееся выбранными видом или видами спорта и выступающее на спортивных соревнованиях;

14) тренер - физическое лицо, имеющее соответствующее профессиональное образование и осуществляющее проведение со спортсменами учебно-тренировочных мероприятий, а также осуществляющее руководство их состязательной деятельностью для достижения спортивных результатов;

15) спортивный судья - физическое лицо, уполномоченное организатором спортивного соревнования обеспечить соблюдение правил вида спорта и положения (регламента) о спортивном соревновании, прошедшее специальную подготовку и получившее соответствующую квалификационную категорию.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.1999 года № 184-ФЗ;

3) Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ, ст. 16 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Устав муниципального образования «город Усолье-Сибирское»;

5) Федеральный закон от 04.12.2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

6) Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту (утверждены заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 30.12.1976 года № 1567-76);

7) Приказ Комитета по физической культуре и спорту при Совете Министров СССР от 17.10.1983 года № 786 «О введении в действие Положения о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а также эвакуации и оповещения участников и зрителей при проведении массовых спортивных мероприятий»;

8) Федеральный Конституционный закон от 17.12.1997 года № 2-ФКЗ;

9) Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 27.11.2008 года № 56 «Об утверждении Положения о спортивных судьях»;

 10) Федеральный закон от 01.12.2014 N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов"(с изменениями);

 11) Трудовой кодекс РФ;

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- полнота оказываемой услуги;

- результативность (эффективность оказания услуги, оцениваемая различными методами, в том числе путем проведения опросов).

**II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

**2.1. Сведения об услуге**

2.1.1. Наименование услуги: организация мероприятий.

2.1.2. Содержание услуги:

 **МБУ «Спортивный центр»**

- создание и организация работы спортивных секций;

- организация и проведение спортивных мероприятий на открытом воздухе или в закрытом помещении для профессионалов, любителей и инвалидов;

- деятельность по содействию в подготовке спортивных мероприятий;

- подготовка участников к спортивным соревнованиям, турнирам, чемпионатам и первенствам;

- организация и проведение спортивных сборов, разнообразных консультаций и лекториев;

- организация и проведение показательных выступлений, конкурсов, смотров, мероприятий патриотической направленности и других форм показа результатов деятельности.

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

Организация мероприятий:

- подготовка спортивных объектов к проведению спортивных мероприятий и учебно-тренировочных занятий;

Услуга оказывается, как на безвозмездной, так и на возмездной основе в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденным постановлением администрации города Усолье-Сибирское.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

а) предоставление:

- футбольного поля с газонным покрытием для проведения соревнований и тренировочного процесса;

- запасного футбольного поля для проведения соревнований и тренировочного процесса;

- легкоатлетического манежа;

- гостиницы;

б) прокат:

- коньков;

в) хранение вещей для лиц, пользующихся личными коньками.

Единица измерения услуги: количество посещений.

**МБУ «Спортивный центр»**

- организация мероприятий;

- предоставление услуг спортивных сооружений для организаций, физических лиц;

- предоставление Учреждением населению разнообразных дополнительных платных услуг спортивно-оздоровительного характера с учетом запросов и потребностей населения.

**2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения**

В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, федеральными законами, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом муниципального образования "город Усолье-Сибирское", законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными правовыми актами муниципального образования "город Усолье-Сибирское", Уставом и локальными актами Учреждения.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование и аппаратуру Учреждения;

4) государственные (в случае их утверждения) и муниципальные стандарты;

5) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав должен быть утвержден администрацией города Усолье-Сибирское (далее - Учредитель), зарегистрирован в соответствии с Федеральным законом от 08.08.2001 года № 129-ФЗ (ред. от 21.12.2013) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления.

2.2.3. Правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые договоры, коллективный договор;

3) распоряжения, постановления администрации города Усолье-Сибирское;

4) иные руководства и правила в области организации и проведения занятий физкультурно-спортивной направленности.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по охране труда в Учреждении;

3) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

4) инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (технические паспорта).

Основным положением в Учреждении является положение о приносящей доход деятельности, утвержденное руководителем Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на технику, оборудование и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

**2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения**

Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания услуги: организация мероприятия проводятся на базе спортивных сооружений, которые по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических и строительных норм, соответствовать правилам противопожарной безопасности, безопасности труда работников, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги.

В основной перечень оснащения спортсооруженийвключается следующее: **МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

1. Стадион - открытое комплексное спортсооружение, включающее спортивное ядро с трибунами. В состав спортивного ядра входят:

- основное игровое футбольное поле, окаймленное беговой дорожкой, и места для занятий легкой атлетикой;

- плоскостные площадки для игровых видов спорта;

- легкоатлетический манеж - отдельно стоящее или встроенное сооружение, размеры которого отвечают требованиям учебно-тренировочного процесса и правилам соревнований по видам спорта;

- подсобные павильоны, включающие в себя раздевалки, душевые помещения, соответствующие всем санитарным нормам;

- служебные помещения.

2. Спортивный зал - крытое сооружение, оборудованное для универсального назначения, с посадочными местами, полностью благоустроенный:

- раздевалки с душевыми помещениями;

- плоскостные площадки для игровых видов спорта, прилегающие к территории спортивного зала;

- гардероб для верхней одежды посетителей;

- иные служебные помещения.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия для инвалидов с ограниченной возможностью доступ в спортивные объекты.

Режим работы Учреждения определяется правилами внутреннего трудового распорядка. Основной режим работы учреждения с 8-00 до 17-00 часов. На период проката спортивного инвентаря (коньки) допускается работа в праздничные и выходные дни.

В основной перечень оснащения спортсооружений включается следующее:

**МБУ «Спортивный центр»**

1) основные (специализированные) помещения - спортивные и тренажерные залы;

2) дополнительные помещения:

а) раздевалки;

б) душевые комнаты, туалеты;

в) комнаты для тренеров;

г) хозяйственные помещения (щитовые, тепловые узлы).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от единовременной вместимости, технологии процесса занятий, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

**2.4. Техническое оснащение Учреждения**

**МБУ «Спортивный центр»**

2.4.1. Основным техническим оснащением Учреждения являются:

1) тренажеры;

2) спортивный инвентарь;

3) оргтехника, аудио- и видеоаппаратура.

2.4.2. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

2.4.3. Оборудование, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в порядке, установленном Федеральным законом от 27.12.2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

2.4.4. Специальное и техническое оснащение Учреждения:

Учреждение оснащено специальным инвентарем, отвечающим требованиям для оказания услуги:

- коньки;

- мини ворота для футбола (переносные);

- электронное спортивное табло;

- легкоатлетические барьеры;

- гимнастические скамейки;

- щиты баскетбольные;

- стойки волейбольные;

- другой спортивный инвентарь.

**2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация**

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной услуги:

1) количество обслуживающего персонала, необходимых для организации мероприятий;

2) квалификацию работников следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

3) работники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами и ответственностью;

4) при оказании услуги работники должны проявлять к населению вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение;

5) кроме штатных сотрудников должной квалификации, Учреждением могут привлекаться сторонние специалисты и эксперты, обладающие соответствующими знаниями и навыками.

**МБУ «Спортивный центр»**

2.5.2. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов 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.

Оказание услуги осуществляют следующие категории персонала:

1) административно-управленческий персонал (директор Учреждения, его заместитель);

2) основной персонал - специалисты (тренеры);

3) технический персонал (уборщики помещений, вахтеры и так далее);

4) служащие (секретарь, техник).

2.5.3. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

2.5.4. У работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.5. Наряду с соответствующей профессиональной квалификацией все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

**2.6. Требования к технологии оказания услуги**

 **МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

Организации мероприятий проводятся в соответствии с утвержденным календарным планом проведения массовых физкультурных и спортивных мероприятий. При проведении необходимо обеспечить:

- комфортность;

- доступ к спортивным объектам;

- предоставление спортивного инвентаря;

- предоставление раздевалок, душевых помещений, соответствующих всем санитарным нормам, во время проведения тренировочных занятий и соревнований в спортсооружениях.

Проведение физкультурно-массовых, спортивных мероприятий и учебно-тренировочных занятий включает в себя подготовку объектов к спортивному мероприятию.

Мероприятия на открытом воздухе проводятся при наличии погодных условий, предусмотренных в правилах проведения соревнований по соответствующему виду спорта.

Спортивные сооружения должны соответствовать требованиям, установленным для спортивных сооружений данного вида.

Для участия в мероприятии получатель услуги должен подать заявку в отдел спорта и молодежной политики управления по социально-экономическим вопросам администрации города Усолье-Сибирское в соответствии с Положением о мероприятии.

До начала проведения мероприятия определяется количество участников мероприятия.

В ходе проведения мероприятия его участникам предоставляются по заявке спортивное оборудование. На мероприятии должен присутствовать представитель отдела спорта и молодежной политики УСЭВ администрации города.

При проведении мероприятия должны соблюдаться необходимые правила техники безопасности.

Место оказания услуги: территория муниципального образования «город Усолье-Сибирское»:

1. Спортзал «Химик» проспект Комсомольский 30;
2. Стадион «Химик» проспект Комсомольский 101.

Конкретные места проведения мероприятий определяются в соответствии с планом проведения физкультурно-массовых, спортивных мероприятий и учебно-тренировочных занятий.

**МБУ «Спортивный центр»**

Каждый гражданин, независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в спортивной жизни Учреждения.

Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

3) по состоянию здоровья (нетрудоспособность).

Основанием для принятия в состав спортивных секций, клубов может быть заявление в письменной или устной форме с приложением справки о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний. Учет участников производится путем ведения журнала учета определенного коллектива.

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

Учреждение должно предоставлять широкий спектр спортивных видов деятельности, удовлетворяющих потребности населения, осуществлять организацию и проведение показательных спортивных выступлений, соревнований, мероприятий для жителей города.

Основной функцией физкультурно-спортивной направленности является спортивно-оздоровительная подготовка занимающихся.

Дополнительно могут быть созданы группы:

- начальной подготовки;

- группы спортивного совершенствования для занимающихся лиц, имеющих высокие стабильные результаты.

Для способных (одаренных) детей и молодежи по индивидуальным планам и программам осуществляется подготовка к участию в соревнованиях различного уровня.

Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

**2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения**

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 13.07.2015 г.).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, о достижениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на официальном сайте Учреждения;

3) информационного стенда (уголка получателей услуг) по месту нахождения Учреждения;

4) показательных выступлений для населения;

5) дней открытых дверей, проводимых Учреждением.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения об услуге, требования к занимающимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год. Ответственность за своевременность обновления и достоверность сведений несет руководитель Учреждения.

**2.8. Контроль за деятельностью Учреждения**

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический контроль (контроль по определенной теме (в том числе по результатам соревнований, смотров, конкурсов) или направлению деятельности Учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности Учреждения по результатам отчетного периода).

На совещании руководителей муниципальных бюджетных учреждений физической культуры и спорта, проводимом руководителем функционального (отраслевого) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу физической культуры и спорта, руководитель Учреждения предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей, характеризующих качество и объем муниципальных услуг за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений на предмет фиксирования жалоб на качество услуг, а также фактически принятых мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьёй 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-фз от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 15.02.2016 г.). При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

**2.9. Ответственность за качество оказания услуги**

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, с учетом постоянного повышения качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместитель несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) организовать информационное обеспечение услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

**2.10. Критерии оценки качества услуги**

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота оказываемой услуги в соответствии с требованиями ее оказания;

Результат, который должен быть достигнут при оказании услуги:

- пропаганда здорового образа жизни, повышение уровня физической подготовленности населения;

- укрепление здоровья населения, особенно молодежи;

- пропаганда физической культуры и спорта как средства нравственного и физического воспитания подрастающего поколения;

- безопасное проведение спортивно-массовых мероприятий;

- популяризация различных видов спорта, развитие игровых видов спорта среди неорганизованной части населения;

- занятость молодежи и взрослого населения содержательными и активными формами досуговой деятельности с использованием общедоступных, экономически эффективных средств оздоровления в области физической культуры и спорта.

**МБУ «Спортивный центр»**

Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;

2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;

3) совершенствование качества оказания услуг.

Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, качество, полнота оказания услуги;

2) создание условий для физического развития личности;

3) оптимальность и эффективность использования всех ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

**2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

**МБУ «Спортивный комплекс «Химик»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  Индикаторы качества  муниципальной услуги  | Значение индикатора,ед. изм. | Значениев баллах |
| 1.  | Количество физкультурно-массовых, спортивных мероприятий в год  | Не менее 100 мероприятий |  40 |
| 2.  | Количество посещенийзанимающихся физкультурой испортом в год  | На платной основе:не менее 12 000 посещений |  25 |
| На бесплатной основе:Не менее 48 000 посещений |  15 |
| 3.  | Индикатор обратной связи сполучателями муниципальнойуслуги  | Отсутствие обоснованныхписьменных жалоб на качествооказания услуги |  10 |
| 4.  | Общий уровеньукомплектованности кадрами всоответствии со штатнымрасписанием  | не менее 90% |  10 |

85 - 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

65 - 85 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

25 - 65 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 - 25 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**МБУ «Спортивный центр»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества****муниципальной услуги** | **Значение****индикатора,****единица измерения** | **Значение в баллах** |
| 1 | Количество физкультурно-массовых, спортивных мероприятий | Не менее 19 ед. | 20 |
| 2 | Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | Не менее 90 % | 10 |
| 3 | Обратная связь с получателями услуги | Отсутствие жалоб | 10 |
| 4 | Количество призовых мест на областных, Сибирского Федерального округа, всероссийских и международных соревнованиях | Не менее 76 ед.  | 20 |
| 5 | Количество посещений занимающихся физкультурой и спортом в год: - в спортивных клубах («Ритм», «Дзюдо», «Сокол») | На платной основе:не менее 1424 посещений | 20 |
| На бесплатной основе: не менее 30 000 посещений | 20 |
|  | **Итого:** |  | **100** |

80 - 100 баллов – качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

60-80 баллов – качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30-50 баллов – муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

менее 30 баллов – качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту».

**Начальник отдела спорта**

**и молодежной политики УСЭВ**

**администрации города С.В. Голубева**