

## УТВЕРЖДЕН

приказом Управления культуры  
и молодежной политики

Администрации города Глазова  
от 31.05.2012 № 35/102

### СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ «Услуги по созданию условий для реализации потребностей населения в физической культуре и спорте»

#### 1. Общие положения

1.1. Стандарт Качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по созданию условий для реализации потребностей населения в физической культуре и спорте» (далее – Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике».

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

1.2. Услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Город Глазов». Непосредственным исполнителем предоставления Услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-спортивный центр «Победа» (далее – МБУК КСЦ «Победа»), учредителем которого является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова.

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

- Конституция Российской Федерации;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом РФ от 09.10.1992 № 3612-1. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615;

- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

- Федеральный закон от 0.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 276, 08.12.2007, «Собрание законодательства РФ», 10.12.2007, № 50, ст. 6242, «Парламентская газета», № 178-180, 14.12.2007;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.07.1995, № 28, ст. 2670, «Российская газета», № 178, 13.09.1995;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-спортивный центр «Победа»;

- Локальные акты учреждения, предоставляющего Услугу, регламентирующие деятельность учреждений;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

**1.4.** Потребителями Услуги (далее – Пользователи) являются физические и юридические лица. Пользователем может стать любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

**1.5.** Предоставление Услуги является:

а) Бесплатным (участие в спортивных группах, секциях различной направленности, посещение спортивных мероприятий, проводимых на бесплатной основе, платных мероприятий по предъявлению пригласительного билета);

б) Платным (посещение платных мероприятий с оплатой входных билетов через билетные кассы учреждения или другим законным путем).

Оплата за платную Услугу взимается в соответствии с установленными действующими нормативными правовыми актами, нормативами и тарифами.

**1.6.** Конечными результатами предоставления Услуги являются:

1.6.1. Создание спортивных секций различной направленности.

1.6.2. Создание групп общей физической подготовки для различных возрастных категорий.

1.6.3. Создание групп здоровья для людей пенсионного возраста.

1.6.4. Проведение спортивных соревнований, массовых спортивных праздников.

**1.7.** Для получения Услуги Пользователь или же родители (законные представители) ребенка, представляют следующие документы:

- заявление на имя руководителя учреждения с просьбой о приеме в спортивную секцию;

- копия документа, подтверждающего возраст Пользователя (паспорт, свидетельства о рождении ребенка);

- медицинское заключение о состоянии здоровья.

## **2. Требования к порядку предоставлению Услуги**

**2.1.** Получение информации по вопросам предоставления Услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Глазов и сайте самого учреждения (при наличии);

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждении.

**2.2.** Место нахождения, справочные телефоны учреждения, предоставляющего Услугу, и органа ответственного за организацию предоставления Услуги приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему Стандарту.

**2.3.** Сроки предоставления Услуги.

2.3.1. Основываясь на добровольности участия граждан в реализации своих потребностей в физкультуре и спорте, сроки предоставления Услуги устанавливаются в соответствии с положениями о клубных формированиях, спортивных секциях и локальными актами учреждения, предоставляющего Услугу.

2.3.2. Полномочия по предоставлению Услуги осуществляются бессрочно до добровольного отказа Пользователя Услуги.

2.4. Перечень оснований для приостановления в предоставлении Услуги, отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Оказание Услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- 1) наличие соответствующего заявления Пользователя;
- 2) наличие медицинского заключения о состоянии здоровья, не соответствующего занятиям физкультурой и спортом;
- 3) предоставление Пользователем неполного комплекта документов, предусмотренных п. 1.7. настоящего Стандарта;
- 4) нахождение Пользователя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 5) незаконные, противоправные и общественно опасные действия Пользователя, а так же действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего Услуги, и окружающих лиц.

2.4.2. Пользователь, причинивший ущерб учреждению, предоставляющему Услуги, может быть лишен права на оказание Услуги до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного учреждению.

2.4.3. Отказ в предоставлении Услуги по этим основаниям Пользователь Услуги может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

### **3. Административные процедуры по обслуживанию населения**

3.1. Последовательность действий при предоставлении Услуги.

3.1.1. Посетитель, желающий получить Услуги, получает консультацию и знакомится с правилами приема в клубные формирования спортивной направленности, перечнем наименований спортивных кружков, секций, графиком их работы.

3.1.2. Пользователь обращается к руководителю учреждения, предоставляющего Услуги, с заявлением о приеме в тот или иной спортивный кружок или секцию.

### **4. Требования к качеству предоставлению Услуги**

4.1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие требований к технологии оказания Услуги;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания Услуги;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за качеством предоставления Услуги.

4.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее Услуги:

- 1) устав учреждения;
- 2) коллективный договор;
- 3) руководства, правила, инструкции, положения;
- 4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 5) муниципальные стандарты (в случае их принятия) в сфере предоставления Услуги;
- 6) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждениям, предоставляющим данную Услугу, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

#### 4.2.1. Устав учреждения культуры.

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего данную услугу, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение;
- юридический статус, правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- порядок управления учреждением;
- имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его создания, деятельности, реорганизации и ликвидации.

4.2.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждений культуры).

В практической деятельности при оказании Услуги учреждение культуры использует следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03);
- приказы Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;

- иные руководства в области культуры.

4.2.3. При оказании Услуги используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

- иные инструкции.

4.2.4. В качестве основных положений в деятельности учреждения культуры используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании, иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждений, предоставляющих Услугу.

#### 4.2.5. Стандарт качества.

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

4.2.6. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения включают в себя: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т.д.

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и

метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением культуры.

4.2.8. В учреждениях культуры необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

**4.3. Условия размещения учреждений культуры и режим работы.**

4.3.1. Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях в пределах территориальной доступности для населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и Пользователей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Здание учреждения культуры должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

Режим работы учреждения культуры определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть неограничен. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4.3.2. В здании учреждения культуры, предоставляющего настоящую Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

4.3.2.1. Помещения для занятий физкультурой и спортом;

4.3.2.2. Спортивный зал;

4.3.2.3. Спортивный инвентарь, соответствующий действующим спортивным кружкам и секциям;

4.3.2.4. Вспомогательные (служебные) помещения;

4.3.2.5. Технические помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и Пользователей, на качество предоставляемой Услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

**4.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.**

4.4.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

4.4.2. Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

4.4.2.1. Тренерский состав (тренер-преподаватель по спорту);

4.4.2.2. Административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заместитель директора по административно-хозяйственной работе и так далее);

4.4.2.3. Технические работники (слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.

4.4.3. Уровень профессиональной компетентности тренеров-преподавателей по спорту должен быть достаточным для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации работников. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При предоставлении Услуги работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

**4.5. Критерии оценки качества Услуги:**

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков;

д) пропаганде здорового образа жизни и приобщению населения к массовому занятию спортом.

#### 4.5.1. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	В учреждении 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.	Количество посетителей	не менее 80% от технической возможности площадей, задействованных на подготовку и проведение мероприятий
3.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 5 направлений в год для каждого учреждения
4.	Количество мероприятий	не менее 5 мероприятий в течение календарного месяца
5.	Время на подготовку одного мероприятия	не менее 16 часов

### 5. Ответственность за качество оказания Услуги.

5.1. Работа учреждений культуры по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

5.2. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя учреждения в учреждении культуры должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Пользователям в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за

14  
качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

Руководитель учреждения культуры обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

## **6. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги**

**6.1. Порядок и формы контроля предоставления Услуги.**

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

Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.1.1. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения культуры с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

6.1.2. Внешний контроль обеспечивается Управлением путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление и другие структурные подразделения Администрации города Глазова;
- 3) проведения иных контрольных мероприятий.

6.1.3. Внешний контроль по профильным направлениям деятельности также могут осуществлять Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы и другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

**6.2. Ответственность служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.**

6.2.1. Директор Учреждения (заместители директора в сфере своей компетенции) организуют работу по предоставлению Услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

6.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

## **7. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги.**

7.1. Право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, имеют Пользователи Услуги указанные в пункте 1.5. настоящего Регламента, путем обращения в вышестоящий орган и (или) суд.

7.2. При судебном обжаловании порядок и сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель начальника Управления  
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина