

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОго ПОСЕЛЕНИя федоровский**

СУРГУТСКОГО РАЙОНА

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**«14» февраля 2019 года №102-п**

**пгт. Федоровский**

Об утверждении стандартов услуг, предоставляемых

немуниципальными (коммерческими и некоммерческими)

организациями, социальными предпринимателями

в городском поселении Федоровский, оказывающими

общественно полезные услуги в сфере культуры,

физической культуры и спорта

Во исполнение пункта 1.3. Плана мероприятий («дорожной карты») по поддержке доступа немуниципальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в городском поселении Федоровский на 2018-2020 годы», утверждённого постановлением администрации городского поселения Федоровский № 384-п от 15.06.2018 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по поддержке доступа немуниципальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в городском поселении Федоровский на 2018-2020 годы», в целях обеспечения доступа немуниципальным социально ориентированным некоммерческим организациям, субъектам социального предпринимательства к предоставлению услуг в сфере культуры, физической культуры и спорта:

1. Утвердить стандарты услуг, предоставляемых немуниципальными (коммерческими и некоммерческими) организациями, социальными предпринимателями в городском поселении Федоровский, оказывающими общественно полезные услуги в сфере культуры, физической культуры и спорта, согласно приложениям 1-6 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского поселения Федоровский.

3. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы поселения – начальника управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский М.А. Сафронову.

Глава городского поселения

Федоровский Н.У. Рудышин

Приложение 1 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги

«Организация и проведение мероприятий» в сфере культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт (далее по тексту – «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги «Организация и проведение мероприятий» в сфере культуры (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими общественно полезные услуги в сфере культуры:

- Организация и проведение (культурно-досуговых, информационно-просветительских) мероприятий в сфере культуры (далее по тексту – «Мероприятие»).

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25225F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- [Устав](garantF1://29007763.0) муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящий Стандарт.

2. Термины и определения

В настоящем Стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Культурно-досуговое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.2. Информационно-просветительское мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определённых для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

2.3. Услуга по организации и проведению Мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

2.4. Получателями Услуги являются юридические и физические лица. Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений) (далее по тексту – «Получатель»).

2.5. Исполнитель: Организация, предоставляющая Услуги по организации и проведению Мероприятий в сфере культуры.

2.6. Место проведения Мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения Мероприятия.

3. Требования к содержанию, порядку оказания и качеству Услуги

3.1. Содержание и порядок оказания Услуги:

3.1.1.Услуга предусматривает:

- подготовку Мероприятия;

- проведение Мероприятия;

- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий проведения Услуги вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи и т.д.).

3.1.2. Услуга подразделяется на:

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;

- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

3.1.3. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

3.1.4. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео-гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

3.1.5. Перечень форм организации и проведения Мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры (в соответствии с уставом исполнителя).

3.1.6. Получателями могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

3.1.7. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

3.2. Требования к качеству предоставления Услуги.

3.2.1. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга должна соответствовать своему целевому назначению, то есть должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических и других потребностей Получателя.

3.2.2. Точность и своевременность предоставления Услуги:

-дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до начала мероприятия;

- доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала Мероприятия;

- Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала Мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность Мероприятий определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного Мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность Мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать 2 часов;

- продолжительность Мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 30 минут;

- общая продолжительность одного Мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 3 часов.

3.2.3. Организация, оказывающая Услугу должна предусмотреть:

- сценарный ход проведения Мероприятия;

- сценарий проведения Мероприятия;

- эскиз оформление сценической площадки;

- смету расходов на проведение Мероприятия;

- план информационной кампании (перечень мероприятий по информированию жителей поселения – потенциальных потребителей услуг);

- награждение участников мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- обеспечение безопасности участников и зрителей Мероприятия;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой Услугой Потребителем.

3.2.4. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить: соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

3.2.5. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

3.2.6. Здание (помещение) для оказания Услуги должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

3.2.7. Здание (помещение) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда, защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

3.2.8. Помещение для оказания Услуги должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на участников и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении услуги должен:

- обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья Получателей Услуги, охраны окружающей среды;

- обеспечивать сохранность имущества Получателей Услуги;

- знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;

- иметь навыки к организационно-методической работе;

- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия Получателей;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения Услуги

и учёт мнения Получателей

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости Получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп Получателей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворённости Получателей о качестве и доступности предоставляемых Услуг не реже одного раза в год, количество опрошенных – не менее 300 человек.

Мнения Получателей об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование Получателей и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб Получателей.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений Получателей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования Услуги

6.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги

7.1. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями её оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.2. Эффективность оказания Услуги измеряется количеством Получателей, удовлетворённых качеством оказания Услуги от общего числа Получателей.

7.3. Показателями объёма предоставления Услуги является количество участников Мероприятия.

7.4. Основные показатели оценки качества оказания Услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от Получателей на качество проведенного мероприятия | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение количества посетителей мероприятий, в сравнении с предыдущим периодом | % | 100 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля Получателей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных Получателей услуг. |

Приложение 2 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги

«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт (далее по тексту – «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими общественно полезные услуги в сфере культуры:

- Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее по тексту – «Клубные формирования»).

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25225F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- [Устав](garantF1://29007763.0)муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящий Стандарт.

2. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Качество выполнения общественно полезных услуг в сфере культуры - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять духовные, эстетические, информационные и интеллектуальные потребности в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

2.2. Стандарт Услуги общественно полезных услуг в сфере культуры - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя общественно полезных услуг в сфере культуры требований к выполнению общественно полезных услуг в сфере культуры, включающий характеристики процесса выполнения общественно полезных услуг в сфере культуры, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения.

2.3. Получатели общественно полезных услуг в сфере культуры – население городского поселения Федоровский (далее по тексту – «Получатели»), независимо от пола, возраста, национальности и социального положения, имеющее намерение заниматься (занимающиеся) в Клубных формированиях с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

2.4. Объекты культуры - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения мероприятий.

2.5. Клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований их участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

В соответствии с целями деятельности Клубные формирования подразделяются на Клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и Клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.

2.5.1. Услуга по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с Получателем, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей Получателей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха в рамках работы Клубного формирования.

2.5.2. Услуга по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам **-** результат непосредственного взаимодействия исполнителя с Получателем Услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в сфере организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга в рамках работы Клубного формирования.

3. Требования к содержанию, порядку оказания и качеству Услуги

3.1. Содержание и порядок выполнения Услуги:

3.1.1. Содержание Услуги включает в себя деятельность Организации по организации и проведению занятий в Клубных формированиях в целях удовлетворения потребности населения города.

3.1.2. Услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривают:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного Клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер - классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях Организации;

-участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

3.1.3. Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривают:

- организацию форм работы, характерных для данного Клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

3.1.4. Перечень направлений по организации деятельности Клубных формирований может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида Организации (в соответствии с уставом исполнителя).

3.1.5. Услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Требования к качеству предоставления Услуги:

3.2.1. Организация исполнитель Услуги должна иметь:

- журнал учёта работы Клубного формирования;

- положение о Клубном формировании;

-расписание занятий;

- репертуарный план;

- график работы Организации (учреждения);

-локальные акты об утверждении списков участников Клубного формирования;

- положение об обработке персональных данных;

- правила поведения и техники безопасности при занятиях в Клубных формированиях;

- иные локальные акты, не противоречащие уставу исполнителя.

3.2.2. Организация исполнитель Услуги должна предусмотреть:

- разработку заявления для зачисления в Клубное формирование;

- обеспечение безопасности участников Клубного формирования;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой Услугой Получателем Услуги.

3.2.3. Организация исполнитель Услуги должна обеспечить систематически режим занятий в Клубных формированиях, т.е. не менее 3-х учебных часов/не менее 2 раз в неделю (учебный час - 45 минут).

3.2.4. Численность (наполняемость) творческих коллективов определяется с учётом следующих минимальных нормативов, указанных в Таблице 1:

Таблица 1

Нормы наполняемости участниками

коллективов различных жанров и видов деятельности

человек

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование жанра творческого коллектива | Нормы наполняемости участниками коллективов |
| Театральные | не менее 14 |
| Вокальные  - хоры  - ансамбли | не менее 15  не менее 5 |
| Инструментальные  - ансамбли  - оркестры | не менее 6  не менее 10 |
| Хореографические | не менее 15 |
| Фольклорные | не менее 10 |
| Художественного слова | не менее 10 |
| Изобразительного искусства | не менее 10 |
| Декоративно-прикладного искусства | не менее 10 |
| Фото-, кино-, видеоискусства | не менее 12 |

Примечание: данная норма не распространяется на вокальные и инструментальные ансамбли в форме дуэта, трио, квартета.

3.2.5. Организация исполнитель Услуги, должна быть размещена и проводить занятия в специально предназначенных зданиях, доступных для получателей Услуги.

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

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в помещениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений исполнителя должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности объекта.

3.2.7. Каждый объект Организации исполнителя, привлекаемый для выполнения Услуги, должен быть оснащен специальным оборудованием, и аппаратурой, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных и эксплуатационных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на участников, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении услуги должен:

- обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья получателей Услуги, охраны окружающей среды;

- обеспечивать сохранность имущества получателей Услуги;

- знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;

- иметь навыки к организационно-методической работе;

- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия получателей услуги;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения Услуг и учёт мнения получателей услуги

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп получателей услуги (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворенности получателей о качестве и доступности предоставляемых услуг не реже одного раза в год. Участниками опроса являются Получатели услуг и их законные представители.

Мнения получателей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование получателей услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб получателей Услуги.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений получателя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования получателей, мониторинга отзывов получателей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования Услуги

6.1. Финансирование услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

-на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги

7.1. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала Получателей, воспитания подрастающего поколения.

7.2. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.3. Основные показатели оценки качества оказания Услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от Получателей на качество проведенных занятий в Клубных формированиях | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение количества посетителей Клубных формирований, в сравнении с предыдущим периодом | % | 100 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля Получателей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных Получателей услуг. |

Приложение 3 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги

«Организация досуга детей, подростков и молодёжи.

Проведение культурно-досуговых, спортивно-массовых мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт (далее по тексту – «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги «Организация досуга детей, подростков и молодёжи. Проведение культурно-досуговых, спортивно-массовых мероприятий» (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими общественно полезную услугу «Организация досуга, подростков и молодёжи. Проведение культурно-досуговых, спортивно-массовых мероприятий».

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D55920FDCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD65125FECE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A8D65124FACE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD5512FFFCE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55AAD85726F4CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55ABD95025F5CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65223FBCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D25724F9CE2BD22A8ABDCEU4l6G) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 28.06.1995 № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодёжных и детских общественных объединений»;

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 16.09.1992 № 1075 «О первоочередных мерах в области государственной молодёжной политики»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E55A9D65627FCCE2BD22A8ABDCEU4l6G) Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=C41E08280BDC98ED61AC3593E4BD3C7E50AED25225F69321DA7386BFUCl9G) Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.11.2014 № 2403-р «Об утверждении Основ государственной молодёжной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.04.2011 № 27-оз «О реализации государственной молодёжной политики в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

- Устав муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящий Стандарт.

2. Термины к порядку и условиям оказания услуг

В настоящем Стандарте применены термины с соответствующими определениями:

2.1. Досуг – деятельность в свободное время вне сферы общественного и бытового труда, благодаря которой индивид восстанавливает свою способность к труду и развивает в себе в основном те умения и способности, которые невозможно усовершенствовать в сфере трудовой деятельности.

2.2. Услуга по организации досуга: проведение мероприятий, обеспечивающих организацию свободного времени и отдыха.

2.3. Получателями Услуги являются физические лица, граждане Российской Федерации в возрасте от 6до 30 лет (далее по тексту – «Получатели»), проживающие на территории городского поселения Федоровский.

2.4. Исполнитель: Организация, предоставляющая Услуги по организации досуга детей, подростков и молодёжи, по проведению культурно-досуговых, спортивно-массовых мероприятий.

2.5. Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения Мероприятия.

3. Требования к содержанию, порядку выполнения и качеству Услуги

3.1. Услуга предусматривает:

- подготовку и проведение мероприятий;

- обеспечение условий подготовки Услуги внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);

- обеспечение условий оказания Услуги вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончанию мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

3.2. Услуга по организации досуга детей, подростков и молодёжи подразделяется на:

- организацию и проведение мероприятий для детей и подростков;

- организацию и проведение мероприятий для молодёжи.

3.3. Мероприятия могут проводиться по следующим направлениям:

- выявление и продвижение инициативных, талантливых детей, подростков и молодёжи;

- пропаганда здорового образа жизни;

- гражданско-патриотическое воспитание детей, подростков и молодёжи;

- формирование у детей, подростков и молодёжи ценностей семейной культуры.

3.4. Мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, фестивалей, концертов, конкурсов, выставок, круглых столов, интеллектуальных игр, игр КВН, игр-соревнований, слётов, конференций, вечеров отдыха, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, спортивных праздников и соревнований.

3.5. Перечень форм мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента получателей.

3.6. Услуга предоставляется бесплатно.

3.7. Требования к качеству предоставления Услуги:

- дата и время начала должны быть объявлены не позднее 30 дней до начала мероприятия;

- доступ в здание, где будет оказываться Услуга, должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

- мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- продолжительность мероприятия для молодёжи без перерыва не должна превышать 2 часов;

- продолжительность мероприятия для детей и подростков без перерыва не должна превышать 30 минут;

- общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 3 часов.

3.8. Организация, оказывающая Услугу должна предусмотреть:

- сценарный ход проведения мероприятия;

- сценарий проведения мероприятия;

- эскиз оформления сценической площадки;

- смету расходов на проведение мероприятия;

- план информационной кампании (перечень мероприятий по информированию жителей поселения – потенциальных потребителей услуг);

- награждение участников мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятия;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой Услугой получателем Услуги.

3.9. Получателю может быть отказано в получении Услуги в следующих случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию Организации или Организациям, расположенным вблизи места проведения мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;

- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности: пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек, пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма;

- в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

3.10. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить:

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- здание (помещение) для оказания Услуги должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- здание (помещение) для оказания Услуги должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание (помещение) для оказания Услуги должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запылённости, загрязнённости, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- помещение для оказания Услуги должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- помещение для оказания Услуги должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на участников и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении услуги должен:

- обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья получателей Услуги, охраны окружающей среды;

- обеспечивать сохранность имущества получателей Услуги;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению Услуги;

- иметь навыки к организационно-методической работе;

- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия получателей Услуги;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения услуг

и учёт мнения получателей услуги

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп получателей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворённости получателей о качестве и доступности предоставляемых Услуг не реже одного раза в год, количество опрошенных – не менее 500 человек.

Мнения получателей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование получателей услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб получателей Услуги.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений получателя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования получателей, мониторинга отзывов потребителей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования услуги

6.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления услуги

7.1. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.2. Эффективность оказания Услуги измеряется количеством получателей Услуги, удовлетворенных качеством оказанной Услуги от общего числа получателей Услуги.

7.3. Показателями объема предоставления Услуги является количество участников мероприятий.

7.4. Основные показатели оценки качества и объёма оказания Услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от получателей на качество проведенного мероприятия | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение количества участников мероприятий, в сравнении с предыдущим периодом | % | 100 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля получателей, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг. |

Приложение 4 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги (работы)

«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»,

«Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт (далее по тексту – «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги (работы) «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий», «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими следующие общественно полезные услуги в сфере физической культуры и спорта:

- организация и проведение официальных спортивных мероприятий;

- организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

**-** [Конституция](garantF1://10003000.0)Российской Федерации;

**-** [Трудовой кодекс](garantF1://12025268.0) Российской Федерации;

**-** [Федеральный закон](garantF1://12057560.0)от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

**-** [Федеральный закон](garantF1://10003955.0)от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

**-** [Федеральный закон](garantF1://10064504.0)от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

**-** [Федеральный закон](garantF1://79146.0)от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

**-** [Федеральный закон](garantF1://12015118.0) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

**-** [Федеральный закон](garantF1://12046661.0)от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

**-** п[остановление](garantF1://4079345.0)Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

**-** п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно – эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

**-** п[остановление](garantF1://4079345.0)Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно – эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

**-** п[риказ](garantF1://70508812.0) Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

**-** [СанПиН 2.1.2.1188-03](garantF1://4078908.1000) «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные [постановлением](garantF1://4078908.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

- Приказ Департамента физической культуры и спорта ХМАО – Югры от 06.12.2017 № 346;

**-** [Устав](garantF1://29007763.0) муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящий Стандарт.

2. Термины и определения

2.1. Качество выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять физкультурные и физкультурно-оздоровительные потребности получателей Услуги.

2.2. Стандарт услуги (работы) общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта требований к выполнению общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, включающий характеристики процесса выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения.

2.3. Получатели общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта – население городского поселения Федоровский (далее по тексту – «Получатели услуги»), независимо от пола, возраста, национальности и социального положения, имеющее 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 имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных мероприятий, спортсмены.

2.4. Официальные спортивные и физкультурные (физкультурно – оздоровительные) мероприятия - физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов РФ, муниципальных образований.

2.5. Объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

2.6. Спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий.

2.7. Спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

2.8. Спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

2.9. Персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой, имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

3. Требования к содержанию, порядку выполнения и качеству Услуги

3.1. Содержание и порядок выполнения Услуги:

3.1.1. Содержание Услуги включает в себя деятельность Организации по организации и проведению официальных спортивных мероприятий, с целью обеспечения потребностей получателя услуги в дальнейшем развитии таланта и способностей в избранном виде спорта, выявлении победителей и призеров соревнований по видам спорта (спортивным дисциплинам) в соответствии с правилами проведения соревнований и требованиями Положения Единой всероссийской спортивной классификации.

3.1.2. Содержание Услуги включает в себя деятельность Организации по организации и проведению официальных физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий, с целью проведении досуга средствами физической культуры и спорта, направленных на пропаганду здорового образа жизни и физическое воспитание.

3.1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с Календарным планом физкультурных и спортивных мероприятий городского поселения Федоровский.

3.1.4. Услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Требования к качеству предоставления Услуги:

3.2.1. Организация исполнитель Услуги должна иметь:

- утвержденный календарный план физкультурных и спортивных мероприятий городского поселения Федоровский на календарный год;

- правила проведения спортивных соревнований;

- положение об официальном спортивном соревновании.

3.2.2. Организация исполнитель Услуги должна предусмотреть:

- разработку положения о проведении официальных спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий;

- судейство официальных спортивных и физкультурных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований;

- оплату услуг спортивных судей, специалистов и обслуживающего персонала при организации проведения официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальным правовым актом органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- награждение участников официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой услугой Получателем услуги.

3.2.3. Организация исполнитель Услуги должна обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий. Медицинское сопровождение Услуги обеспечивается в соответствии с действующей нормативно-правовой базой.

3.2.4. Организация исполнитель Услуги, должна быть размещена в специально предназначенных зданиях, спортивных объектах и спортивных сооружениях, доступных для получателей услуги.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, Организация при выполнении Услуги должна предусмотреть следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта, проведения спортивных и физкультурных соревнований (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря и оборудования (вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевальные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения).

Продолжительность периода эксплуатации крытых спортивных сооружений в течение дня не должна превышать 12 часов в сутки, с техническими (санитарными) перерывами до 15 минут каждые 2 часа.

3.2.5. Содержание территории спортивных объектов и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб.

3.2.6. При выполнении Услуги спортивные объекты и сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение, выходы для эксплуатации.

3.2.7. Каждый объект Организации исполнителя, спортивные объекты и сооружения привлекаемые для выполнения Услуги должны быть оснащены специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных и эксплуатационных документов.

Эксплуатационные документы на имеющиеся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

- технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

- акт готовности спортивного сооружения к проведению тренировочного мероприятия, спортивных или физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

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 учреждением.

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

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении достаточное количество основного оборудования, спортивного инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на участников и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении услуги должен:

4.4.1. обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья получателей Услуги, охраны окружающей среды;

4.2.2. обеспечивать сохранность имущества получателей Услуги;

4.2.3. соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4.2.4. знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;

4.2.5. иметь навыки к организационно-методической работе;

4.2.6. изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия получателей услуги;

4.2.7. уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения Услуг

и учёт мнения получателей услуги

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп получателей услуги (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворенности получателей о качестве и доступности предоставляемых услуг не реже одного раза в год, количество опрошенных – не менее 500 человек.

Мнения получателей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование получателей услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб получателей Услуги.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений получателя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования получателей, мониторинга отзывов получателей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования Услуги

6.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги

7.1. Результатом оказания Услуги является проведение спортивного мероприятия или физкультурного (физкультурно–оздоровительного) мероприятия.

7.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для развития таланта и способностей в избранном виде спорта, выявление победителей и призеров соревнований.

7.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.4. Основные показатели оценки качества и объёма оказания Услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от получателей Услуги на качество проведенного спортивного или физкультурного мероприятия | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение количества участников спортивных и физкультурных мероприятий, в сравнении с предыдущим периодом | % | 100 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля получателей услуги, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных получателей услуг. |

Приложение 5 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги (работы)

«Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий

в рамках Всероссийского физкультурно–спортивного комплекса «Готов к труду и обороне «ГТО» (за исключением тестирования

выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт (далее по тексту - «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги (работы) «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно–спортивного комплекса «Готов к труду и обороне «ГТО» (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО») (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими следующие общественно полезные услуги в сфере физической культуры и спорта: «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно–спортивного комплекса «Готов к труду и обороне «ГТО» (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО»).

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- [Конституция](garantF1://10003000.0) Российской Федерации;

- [Трудовой кодекс](garantF1://12025268.0) Российской Федерации;

- [Федеральный закон](garantF1://12057560.0) от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://10003955.0) от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- [Федеральный закон](garantF1://10064504.0) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://79146.0) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://12015118.0) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Федеральный закон](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно – эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно – эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

- [постановление](garantF1://70575222.0) Правительства Российской Федерации от 11.06.2014 № 540 «Об утверждении Положения о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне (ГТО)»;

- [постановление](garantF1://70787294.0) Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

- [приказ](garantF1://70715990.0) Министерства спорта Российской Федерации от 28.01.2016 № 54 «Об утверждении Порядка организации и проведения тестирования в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)»;

- [приказ](garantF1://70609946.0) Министерства спорта Российской Федерации от 08.07.2014 № 575 «Об утверждении государственных требований к уровню физической подготовленности населения при выполнении нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;

- [СанПиН 2.1.2.1188-03](garantF1://4078908.1000) «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные [постановлением](garantF1://4078908.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

- [Устав](garantF1://29007763.0) муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящий Стандарт.

2. Термины и определения

2.1. Качество выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять физкультурные и физкультурно-оздоровительные потребности получателей Услуги.

2.2. Стандарт Услуги (работы) общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта требований к выполнению общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, включающий характеристики процесса выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения.

2.3. Получатели общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта – население городского поселения Федоровский от 6 лет и старше (далее по тексту – «Получатели услуги»), независимо от пола, национальности и социального положения, имеющее 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 имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных мероприятий, спортсмены.

2.4. Официальные спортивные и физкультурные (физкультурно–оздоровительные) мероприятия - физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов РФ, муниципальных образований.

2.5. Объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

2.6. Спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий.

2.7. Спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

2.8. Спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

2.9. Персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой, имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

3. Требования к содержанию, порядку выполнения и качеству Услуги

3.1. Содержание и порядок выполнения Услуги:

3.1.1. Содержание Услуги включает в себя деятельность Организации по организации и проведению официальных физкультурных и спортивных мероприятий по выполнению населением города государственных требований Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)» (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО) (далее по тексту – «комплекс ГТО») в соответствии с приказом Министерства спорта Российской Федерации от 28.01.2016 № 54 «Об утверждении Порядка организации и проведения тестирования в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» ГТО)».

3.1.2. Предоставление Услуги осуществляется соответствии с Календарным планом физкультурных и спортивных мероприятий городского поселения Федоровский.

3.1.3.Услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Требования к качеству предоставления Услуги:

3.2.1. Организация исполнитель Услуги должна иметь:

- утвержденный календарный план физкультурных и спортивных мероприятий городского поселения Федоровский на календарный год;

- порядок организации и проведения физкультурных мероприятий для населения в рамках комплекса ГТО;

- разработанный график физкультурных мероприятий для населения в рамках комплекса ГТО.

3.2.2. Организация исполнитель Услуги должна предусмотреть:

- разработку графика физкультурных мероприятий для населения в рамках комплекса ГТО, положения о проведении официальных спортивных и физкультурных мероприятий в рамках комплекса ГТО;

- судейство официальных спортивных и физкультурных мероприятий в рамках комплекса ГТО;

- оплату услуг спортивных судей, специалистов и обслуживающего персонала при организации проведению официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальным правовым актом органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- награждение участников официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городское поселение Федоровский;

- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой услугой Получателем услуги.

3.2.3. Организация исполнитель Услуги должна обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных и физкультурных мероприятий в рамках комплекса ГТО. Медицинское сопровождение Услуги обеспечивается в соответствии с действующей нормативно-правовой базой.

3.2.4. Организация исполнитель Услуги, должна быть размещена в специально предназначенных зданиях, спортивных объектах и спортивных сооружениях, доступных для получателей услуги.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, Организация при выполнении Услуги должна предусмотреть следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта, проведения спортивных и физкультурных соревнований (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря и оборудования (вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевальные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения).

Продолжительность периода эксплуатации крытых спортивных сооружений в течение дня не должна превышать 12 часов в сутки с техническими (санитарными) перерывами до 15 минут каждые 2 часа.

3.2.5. Содержание территории спортивных объектов и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб.

3.2.6. При выполнении Услуги спортивные объекты и сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение, выходы для эксплуатации.

3.2.7. Каждый объект, Организации исполнителя, спортивные объекты и сооружения привлекаемые для выполнения Услуги должны быть оснащены специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных и эксплуатационных документов.

Эксплуатационные документы на имеющиеся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

- технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

- акт готовности спортивного сооружения к проведению тренировочного мероприятия, спортивных или физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

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 учреждением.

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

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении достаточное количество основного оборудования, спортивного инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на участников и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении услуги должен:

4.4.1. обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья получателей Услуги, охраны окружающей среды;

4.4.2. обеспечивать сохранность имущества получателей Услуги;

4.4.3. соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4.4.4. знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;

4.4.5. иметь навыки к организационно-методической работе;

4.4.6. изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия получателей услуги;

4.4.7. уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения Услуг

и учёт мнения получателей услуги

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп получателей услуги (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворенности получателей о качестве и доступности предоставляемых услуг не реже одного раза в год, количество опрошенных – не менее 300 человек.

Мнения получателей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование получателей услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб получателей Услуги.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений получателя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования получателей, мониторинга отзывов получателей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования Услуги

6.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги

7.1. Результатом оказания Услуги является проведение спортивного мероприятия или физкультурного (физкультурно–оздоровительного) мероприятия.

7.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для развития таланта и способностей в избранном виде спорта, выявление победителей и призеров соревнований;

7.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.4. Основные показатели оценки качества и объёма оказания Услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от получателей услуги на качество проведенного спортивного или физкультурного мероприятия | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение количества участников спортивных и физкультурных мероприятий в рамках комплекса ГТО, в сравнении с предыдущим периодом | % | 100 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля получателей услуги, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг. |

Приложение 6 к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 14.02.2019 №102-п

Стандарт услуги (работы)

«Проведение занятий физкультурно–спортивной направленности

по месту проживания граждан»

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт (далее по тексту – «Стандарт») устанавливает основные положения, определяющие требования к процессу и качеству оказания услуги (работы) «Проведение занятий физкультурно–спортивной направленности по месту проживания граждан» (далее по тексту – «Услуга»).

1.2. Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению организациями и индивидуальными предпринимателями (далее по тексту – «Организация»), предоставляющими следующие общественно полезные услуги в сфере физической культуры и спорта: проведение занятий физкультурно–спортивной направленности по месту проживания граждан.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания Услуги:

- [Конституция](garantF1://10003000.0) Российской Федерации;

- [Трудовой кодекс](garantF1://12025268.0) Российской Федерации;

- [Федеральный закон](garantF1://12057560.0) от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://10003955.0) от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- [Федеральный закон](garantF1://10064504.0) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://79146.0) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- [Федеральный закон](garantF1://12015118.0) от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- [Федеральный закон](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно– эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- п[остановление](garantF1://4079345.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно – эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

- п[риказ](garantF1://70508812.0) Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

- [СанПиН 2.1.2.1188-03](garantF1://4078908.1000) «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные [постановлением](garantF1://4078908.0) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

- Приказ Департамента физической культуры и спорта ХМАО – Югры от 06.12.2017 № 346;

- [Устав](garantF1://29007763.0) муниципального образования городское поселение Федоровский;

- Настоящим Стандартом.

2. Термины и определения

2.1. Качество выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять физкультурные и физкультурно-оздоровительные потребности получателей Услуги.

2.2. Стандарт Услуги (работы) общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта требований к выполнению общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, включающий характеристики процесса выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения.

2.3. Получатели общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта – население городского поселения Федоровский (далее по тексту – «Получатели услуги»), независимо от пола, возраста, национальности и социального положения, имеющее 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 имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных мероприятий, спортсмены.

2.4. Официальные спортивные и физкультурные (физкультурно–оздоровительные) мероприятия - физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов РФ, муниципальных образований.

2.5. Тренировочный год – 36 тренировочных недель в календарном году.

2.6. Объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения.

2.7. Спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий.

2.8. Спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

2.9. Спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

2.10. Персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой, имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

3. Требования к содержанию, порядку выполнения и качеству Услуги

3.1. Содержание и порядок выполнения Услуги:

3.1.1. Содержание Услуги включает в себя деятельность Организации по организации и проведению занятий физкультурно–оздоровительной и спортивной направленности под руководством инструктора по спорту или тренера на спортивных объектах в целях удовлетворения потребности населения города в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении активного и спортивного досуга.

3.1.2. Услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Требования к качеству предоставления Услуги:

3.2.1. Организация исполнитель Услуги должна иметь:

- план работы на календарный год, Календарный план физкультурных и спортивных мероприятий на соответствующий год;

- расписание занятий, утверждённое руководителем;

- график работы;

- программы физкультурно-спортивной направленности (с учетом возрастного состава групп занимающихся);

- локальные акты об утверждении списков занимающихся, проведении мероприятий;

- журналы учета занимающихся и (или) посетителей;

- положение об обработке персональных данных;

- положения о проведении мероприятий;

- правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом, проведении мероприятий;

- иные локальные акты, не противоречащие уставу исполнителя.

3.2.2. Организация исполнитель Услуги должна предусмотреть:

- разработку заявления для зачисления в группы (секции) физкультурно–спортивной направленности;

- договор на выполнение Услуги по проведению занятий физкультурно-спортивной направленности в группах (секциях) согласно расписанию;

- судейство официальных спортивных и физкультурных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований;

- оплату услуг инструктора по спорту, тренера, спортивных судей, специалистов и обслуживающего персонала при организации проведения мероприятий физкультурно–спортивной направленности;

- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий физкультурно–спортивной направленности;

- проведение анкетирования и опроса о степени удовлетворенности предоставляемой Услугой Получателем услуги.

3.3.3. Организация исполнитель Услуги должна обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения занятий в секциях (группах) физкультурно–спортивной направленности, спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий. Медицинское сопровождение Услуги обеспечивается в соответствии с действующей нормативно-правовой базой.

3.3.4. Организация исполнитель Услуги должна обеспечить проведение занятий физкультурно–оздоровительной и спортивной направленности в секциях (группах) в течение тренировочного года, по расписанию в астрономических часах и не менее 6 – ти часов в неделю, при оптимальном количественном составе занимающихся в группе -20 человек (для занимающихся в общем количестве не менее 80 человек (4 группы по 20 человек) на тренерскую единицу). Формы проведения физкультурно–спортивных занятий в секциях (группах) с населением города - это групповые, индивидуальные и теоретические занятия, участие в спортивных мероприятиях (соревнованиях) в соответствии с разработанной программой.

3.3.5. Организация исполнитель Услуги, должна быть размещена и проводить мероприятия физкультурно–спортивной направленности в том числе в секциях и группах в специально предназначенных зданиях, спортивных объектах и спортивных сооружениях, доступных для получателей услуги.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, Организация при выполнении Услуги должна предусмотреть следующие помещения:

- основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта, проведения спортивных и физкультурных соревнований (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр);

- вспомогательные, используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря и оборудования (вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевальные комнаты с душевыми и санузлами, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения).

Продолжительность периода эксплуатации крытых спортивных сооружений в течение дня не должна превышать 12 часов в сутки, с техническими (санитарными) перерывами до 15 минут каждые 2 часа.

3.3.6. Содержание территории спортивных объектов и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб.

3.3.7. При выполнении Услуги спортивные объекты и сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение, выходы для эксплуатации.

3.3.8. Каждый объект Организации исполнителя, спортивные объекты и сооружения привлекаемые для выполнения Услуги, должны быть оснащены специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных и эксплуатационных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

- технические паспорта на спортивное оборудование (приборы, аппараты, устройства), которым оборудуют места проведения соревнований и спортивных занятий;

- акт готовности спортивного сооружения к проведению тренировочного мероприятия, спортивных или физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

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 учреждением.

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

Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.3.10. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении достаточное количество основного оборудования, спортивного инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных и физкультурных (физкультурно–оздоровительных) мероприятий.

4. Требования к квалификации персонала

4.1. Персонал Организации исполнителя Услуги должен обладать соответствующими знаниями и опытом, иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

4.2. При выполнении Услуги, персонал обязан проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

4.3. Персонал исполнителя (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на участников и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4. Персонал при выполнении Услуги должен:

4.4.1. обеспечивать безопасность процесса выполнения Услуги для жизни и здоровья получателей Услуги, охраны окружающей среды;

4.4.2. обеспечивать сохранность имущества получателей Услуги;

4.4.3. соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4.4.4. знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;

4.4.5. иметь навыки к организационно-методической работе;

4.4.6. изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия получателей услуги;

4.4.7. уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта выполнения услуг

и учёт мнения получателей Услуги

5.1. За соблюдением требований к Услуге должен осуществляться внутренний и внешний контроль.

5.2. Внутренний контроль качества Услуги проводит Организация, исполнитель Услуги. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

5.3. Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- отдел социального развития управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции, путём анализа и сравнения фактического предоставления Услуги и её соответствия данному стандарту;

- общественный совет при администрации городского поселения Федоровский в пределах своей компетенции.

5.4. Основой оценки качества оказания Услуги является уровень удовлетворённости получателей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворённости определяется изучением мнений различных групп получателей услуги (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Организация, исполнитель Услуги, определяет уровень удовлетворенности получателей о качестве и доступности предоставляемых услуг не реже одного раза в год. Участниками опроса являются получатели услуги и их законные представители.

Мнения получателей Услуги об уровне качества и доступности Услуги могут определяться:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления Услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование получателей услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб получателей Услуги.

5.5. Организация может осуществлять изучение мнений получателя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования получателей, мониторинга отзывов получателей на сайте, анализа книги предложений и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

6. Нормативы финансирования Услуги

6.1. Финансирование Услуги включает в себя затраты, непосредственно связанные с оказанием услуги, и затраты на общехозяйственные нужды.

6.2. Затраты, непосредственно связанные с оказанием Услуги:

- на оплату труда персонала;

- на приобретение материальных запасов, движимого имущества (основных средств и нематериальных активов) и особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), потребляемого (используемого) в процессе оказания услуги, или затраты на его аренду, фрахт и иное;

- иные затраты, связанные с оказанием услуги.

6.3. Затраты на общехозяйственные нужды:

- на коммунальные услуги;

- на содержание недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания услуги (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на содержание эксплуатируемого особо ценного движимого имущества (основных средств и нематериальных активов), а также затраты на аренду указанного имущества;

- на приобретение услуг связи;

- на приобретение транспортных услуг;

- на прочие общехозяйственные нужды.

7. Показатели качества и оценки результатов предоставления Услуги

7.1. Результатом оказания Услуги является проведение спортивного мероприятия или физкультурного (физкультурно–оздоровительного) мероприятия.

7.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для развития таланта и способностей в избранном виде спорта, выявление победителей и призеров соревнований;

7.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

7.4. Основные показатели оценки качества и объёма оказания Услуги.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя  объема и качества услуги | Единица  измерения | Значение показателя (индикатора) | Описание  показателя |
| 1. | Количество жалоб от получателей Услуги на качество проведения занятий в секциях (группах) | шт. | 0 | Отсутствие жалоб |
| 2. | Сохранение контингента занимающихся в физкультурно–оздоровительных и спортивных секциях, в сравнении с предыдущим периодом | % | 80 | Исходный показатель в предыдущем периоде в соответствии с муниципальным заданием |
| 3. | Доля получателей Услуги, удовлетворённых качеством услуги, от числа опрошенных | % | не менее 80 | Высчитывается по формуле:  М(удов.)/М(опрош.) х100, где:  М (удов.) – количество опрошенных, удовлетворённых качеством оказанных услуг;  М (опрош.) – общее количество опрошенных получателей Услуг. |