|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  Чебаркульского городского округа  от \_\_\_.\_\_\_. 20\_\_ г. № \_\_\_\_ |

Стандарт

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

1. Стандарт качества представляет собой совокупность требований, предъявляемых к содержанию, порядку и условиям выполнения работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий».

2. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества работы: «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»:

- муниципальное автономное учреждение «Физкультура и спорт»;

- муниципальное автономное учреждение «Ледовый дворец «Уральская звезда» имени Валерия Харламова.

3. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение работ:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

# - Федеральный закон "Об автономных учреждениях" от 03.11.2006 N 174-ФЗ;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

- СанПин 2.1.2.1188-03 «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 Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

- Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18.03.2003 № 80-ст);

- Государственный стандарт Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей» (принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18.03.2003 № 81-ст);

- Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26.05.2003 № 345 «Об утверждении Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»;

- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий России от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»;

- СП 3.13130.2009. Свод правил. Системы противопожарной защиты. Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре. Требования пожарной безопасности" (утв. Приказом МЧС РФ от 25.03.2009 N 173);

- Устав муниципального образования «Чебаркульский городской округ»;

- Уставы учреждений, выполняющие работу в рамках настоящего Стандарта.

4. Требования к порядку выполнения и качеству работы.

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения работы.

4.1.1. Работа выполняется на территории муниципального образования «Чебракульский городской округ».

4.1.2. Работа является общедоступной для потребителей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения. Потребителями работы являются юридические лица различных форм собственности и организационно-правовых форм и физические лица, являющиеся Заявителями работы в соответствие с настоящим Стандартом.

4.1.3. Работа выполняется на бесплатной, частично платной и платной основе для потребителей в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, Челябинской области, постановлениями администрации Чебаркульского городского округа.

4.1.4. Работа выполняется:

- на основании муниципального задания. Показатели, характеризующие объем и качество работы, устанавливаются региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ, утвержденных приказом Министерства экономического развития Челябинской области;

- по инициативе физических и юридических лиц на основании договоров и/или платежных документов.

4.1.5. Работа выполняется непосредственно муниципальными учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт качества.

4.1.6. В соответствии с действующим законодательством учреждениям при выполнении работы не требуется наличие лицензии.

4.1.7. Конечным результатом выполнения работы является проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий.

4.1.8. Срок выполнения работы определяется Положение об официальном физкультурном (физкультурно-оздоровительном) мероприятии;

4.1.9. Порядок выполнения работы.

Работа выполняется бесплатно на основании утвержденного муниципального задания, а также частично платно и платно в соответствии с прейскурантом на платные услуги Учреждения.

Прейскурант на платные услуги Учреждения утверждается постановлением администрации Чебаркульского городского округа.

4.1.10. Направления деятельности в рамках муниципального задания выполнения работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»: организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий в соответствии с единым городским календарным планом физкультурно-массовых мероприятий и спортивных соревнований, ежегодно утверждаемым постановлением администрации Чебаркульского городского округа.

Единый городской календарный план физкультурно-массовых мероприятий и спортивных соревнований (далее – ЕКП) ежегодно утверждается до 31 декабря на очередной календарный год.

4.1.11. Направления деятельности в рамках выполнения работы платно «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»: организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий в соответствии в соответствии с планом спортивно-массовых мероприятий на текущий год/месяц, ежегодно/ежемесячно утверждаемым руководителем учреждения.

План спортивно-массовых мероприятий (далее - ПСММ) ежегодно утверждается до 31 декабря на очередной календарный год, а также ежемесячный план утверждается до 5го числа месяца, следующего за отчетным.

4.1.12. Информирование потребителей работы осуществляется непосредственными исполнителями работы, определенными ЕКП:

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте администрации Чебаркульского городского округа;

- по телефону;

- непосредственно уполномоченным лицом исполнителя работы, при личном обращении потребителя.

Адрес и контактные телефоны исполнителей работы указаны в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

4.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

4.2.1. Перечень необходимых документов для выполнения работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»:

- муниципальный правовой акт администрации Чебаркульского городского округа об утверждении единого городского календарного плана физкультурно-массовых мероприятий и спортивных соревнований на календарный год;

- положение об официальном физкультурном (физкультурно-оздоровительном) мероприятии. Положение об официальном физкультурном (физкультурно-оздоровительном) мероприятии содержит следующие разделы: наименование мероприятия, дата, время и место проведения мероприятия, общие положения, цели и задачи, участники мероприятия, программа, план проведения, техническое обеспечение, медицинское сопровождение, положение о безопасности, финансирование мероприятия, порядок определения победителей, награждение участников, прочие положения устанавливаемые Исполнителями работы;

- смета финансирования официального физкультурного (физкультурно-оздоровительного мероприятия).

4.2.2. Исполнитель работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»:

- разрабатывает и утверждает положение о проведении официального физкультурного (физкультурно-оздоровительного) мероприятия;

- укомплектовывает штат судей, добровольцев (волонтеров), контролеров-распределителей физкультурного (физкультурно-оздоровительного) мероприятия;

- утверждает и финансирует расходы на организацию и проведение официального физкультурного (физкультурно-оздоровительного) мероприятия, в том числе награждение участников;

- обеспечивает безопасность участников и зрителей мероприятий.

В случае, если Исполнителями физкультурного мероприятия или спортивного мероприятия являются несколько лиц, распределение прав и обязанностей между ними в отношении такого мероприятия осуществляется на основе договора и (или) положения о таком мероприятии. Если иное не предусмотрено указанными документами, организаторы физкультурного мероприятия или спортивного мероприятия несут солидарную ответственность за причиненный вред участникам мероприятия и (или) третьим лицам.

4.2.3. Исполнитель работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» обеспечивает медицинское сопровождение в течение всего времени проведения физкультурного (физкультурно-оздоровительного) мероприятия.

4.2.4. Перечень оснований для отказа от выполнения работы:

1) мероприятие не утверждено ЕКП;

2) не разработано и не утверждено положение о проведении официального физкультурного (физкультурно-оздоровительного) мероприятия;

3) не обеспечена безопасность участников и зрителей мероприятий.

4.2.5. Перечень основания для приостановления выполнения работы:

- невозможность проведения мероприятия в связи с погодными условиями и иными обстоятельствами, не зависящими от исполнителя работы;

- невозможность обеспечения безопасности для потребителей работы (поломка оборудования, инвентаря, отсутствие условий, отвечающим правилам проведения соревнования по проводимым видам спорта и т.д.).

4.2.6. Работы выполняются в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

При выполнении работы учреждение обеспечивает доступ к(в) объектам(ы) спорта категориям потребителей - инвалидам и лицам с ограниченными возможностями.

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

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

4.2.7. Помещения, в которых выполняются работы, должны быть оснащены специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

Эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы.

4.2.8. Помещения по размерам и состоянию 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 спортивного сооружения исполнителя и на прилегающей территории должна производиться уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

В целях выполнения работы, учреждение осуществляет:

эксплуатацию и содержание движимого и недвижимого имущества, используемого для выполнения работы;

содержание и ремонта предоставленных зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

обеспечение доступа к санитарным узлам и душевым;

предоставление помещения для переодевания и для выполнения работы, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

уборку зданий, уборку земельных участков, закрепленных за учреждением;

содержание инженерных сетей;

обеспечение безопасности;

обеспечение медицинского сопровождения процесса выполнения работы;

обеспечение процесса выполнения работы обслуживающим и техническим персоналом.

4.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий.

4.2.10. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Минздрава России от 01.03.2016 № 134н «О порядке организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне».

4.3. Требования к квалификации персонала.

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

При несчастном случае в процессе выполнения работы сотрудники учреждения должны оказать первую помощь пострадавшему и в случае необходимости незамедлительно оповестить службу скорой помощи.

Основным требованием к персоналу учреждения для получения допуска к работе, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции (обязанности), устанавливающие их обязанности и права. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Специалисты, выполняющие работу, должны обеспечивать безопасность процесса выполнения работы для жизни и здоровья потребителей охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях. В учреждениях должны быть созданы условия для аттестации специалистов, должно осуществляться повышение квалификации работников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, согласно действующего законодательства.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-эстетическими качествами, чувством ответственности

4.3.2. При выполнении работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы участников и посетителей мероприятий, либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

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

4.4. Исполнитель осуществляет информирование о работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;

- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

Информационные стенды должны отражать сведения об учреждении, перечень программы, мероприятий, копии учредительных документов, локальных актов, информацию о приемных часах руководителя учреждения, иную необходимую информацию.

Информация должна обновляться (актуализироваться).

5. Осуществление контроля соблюдения стандарта качества работы.

5.1. Контроль соблюдения требований Стандарта качества осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений (при наличии) и включает в себя:

- текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными исполнителями положений Стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению работы;

- оперативный контроль по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества выполнения работы.

Внешний контроль осуществляется Управлением по физической культуре и спорту администрации Чебаркульского городского округа посредством:

- проведения контрольных мероприятий;

- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;

- проведения проверок выполнения муниципального задания в течение года.

Проверки проводятся в порядке, определенном Управлением.

5.2. Должностные лица исполнителя несут ответственность за достоверность информации, соблюдение требований настоящего стандарта.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества работы.

6.1. Руководители муниципальных учреждений, выполняющих работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий или судебного решения.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством.

7. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений (жалоб) на несоответствующее выполнение Работы, на несоблюдение Стандарта, досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества.

7.1. Обращения (жалобы) подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 21-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Потребитель (его представитель) (далее – заявитель) имеет право обжаловать решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при выполнении Работы, в досудебном и (или) судебном порядке.

7.3. В досудебном порядке жалоба на качество выполнения Работы, на несоблюдение иных требований Стандарта подаются на имя руководителя Учреждения. Решения, действия (бездействие) руководителя Учреждения могут быть обжалованы начальнику Управления по физической культуре и спорту администрации Чебаркульского городского округа, главе Чебаркульского городского округа, заместителю главы по социальным вопросам.

7.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решения и действиях (бездействии);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо из копии.

7.5. Жалоба регистрируется в день ее подачи. Ответ направляется заявителю в установленные законодательством сроки.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований, указанных в жалобе (признании правомерными действия (бездействие), решения соответствующего должностного лица, работника Учреждения), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

7.7. Ответ на жалобу не дается в случае отсутствия в письменной жалобе фамилии и почтового адрес заявителя.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Учреждения, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов. Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Заявитель вправе оспорить действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе Работы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к стандарту качества работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» |

Информация

об организациях, в отношении которых применяется стандарт качества работы «Организация и проведение физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| наименование | местонахождение | график работы | телефон, электронная почта |
| Муниципальное автономное учреждение «Физкультура и спорт» | 456440 Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Ленина, дом 5 | понедельник-пятница:  8.00 – 17.00  Обед: 12.00-13.00 | приемная:  8 (35168) 2-47-93 директор:  8(35168) 2-18-81  Электронная почта:  fis-sport@rambler.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Ледовый дворец «Уральская звезда» имени Валерия Харламова | 456440 Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Дзержинского, дом 2-А | понедельник-пятница:  8.00 – 17.00  Обед: 12.00-13.00 | приемная:  8 (35168) 2-46-88 директор:  8(35168) 2-44-04  Электронная почта:  l.d.74@yandex.ru |