



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.05. 2016

г. Норильск

№ 24дб

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению по спорту и туризму Администрации города Норильска

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению по спорту и туризму Администрации города Норильска, в соответствии с постановлением Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»,

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг подведомственными муниципальными учреждениями Управлению по спорту и туризму Администрации города Норильска:

1.1 «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальным автономным учреждением «Норильский центр безопасности движения» (прилагается);

1.2 «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования (детско-юношеские спортивные школы) (прилагается);

1.3 «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта» муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования (детско-юношеские спортивные школы) (прилагается);

1.4 «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по не олимпийским видам спорта» муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования (детско-юношеские спортивные школы) (прилагается).

2. С даты вступления в силу настоящего распоряжения признать утратившими силу:

– распоряжение Администрации города Норильска от 25.08.2014 № 4293 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детей по изучению правил дорожного движения и оказанию первой медицинской помощи пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии»;

– распоряжение Администрации города Норильска от 04.04.2013 № 1554 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры, спорта и туризма»;

– распоряжение Администрации города Норильска от 01.03.2010 № 651 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги по профессиональной подготовке учащихся средних общеобразовательных школ муниципального образования город Норильск по направлению водитель автотранспортных средств»;

– распоряжение Администрации города Норильска от 05.03.2009 № 669 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области физической культуры, спорта и туризма».

3. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты его подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

Заместитель Руководителя
Администрации города Норильска
по социальной политике



Н.М. Коростелёва

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
города Норильска
от 26.05.2016 № 2426

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Стандарт) – муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

1.1. Область применения Стандарта

Стандарт распространяется на услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, а также по направлению «водитель автотранспортных средств» предоставляемые физическим лицам, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) муниципального образования город Норильск, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области общедоступного и бесплатного дополнительного образования.

1.2. Термины и определения, используемые в Стандарте:

Услуга – муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи, пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, а также по направлению «водитель автотранспортных средств».

Исполнитель – муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

Получатель услуги – физические лица.

Дополнительное образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения Получателей услуги посредством реализации дополнительных общеразвивающих программ, оказание дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Участники образовательного процесса – физические лица, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ Исполнителя услуги, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Качество услуги – это уровень достижения Исполнителем услуг, комплекса задач по обучению и воспитанию, в соответствии с ожиданиями Участников образовательного процесса.

Факторы качества услуги – причины, определяющие качество ее оказания:

– обязательный минимум содержания основных общеобразовательных (общеразвивающих) программ;

– требования к уровню подготовки Получателей услуг;

– максимальный объем обязательной учебной нагрузки;

– требования к обеспечению образовательного процесса (материально-техническому, учебно-лабораторному, информационно-методическому, кадровому обеспечению).

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников, обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штата сотрудников.

1.3. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

– наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Исполнитель услуг;

– условия размещения и режим работы Исполнителя услуг;

– наличие специального технического оснащения Исполнителя услуг;

– укомплектованность Исполнителя услуг специалистами и их квалификация;

– наличие систем контроля над деятельностью Исполнителя услуг, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг;

– развитие взаимоотношений Исполнителя услуг с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления Исполнителем услуг.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

2.1. Качество услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, а также по направлению «водитель автотранспортных средств».

Сведения об Услуге:

Полное наименование Услуги – Реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Содержание (предмет Услуги):

– дополнительное образование, осуществляемое с целью обучения правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии, а также по направлению «водитель автотранспортных средств».

Дополнительное образование представляет собой процесс:

– развития мотивации личности к познанию и творчеству;
– целенаправленный процесс воспитания и обучения Получателей услуг посредством реализации дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в сфере спорта и туризма;

– обеспечения условий для предоставления Услуги, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам.

Услуга предоставляется в соответствии с разработанными и принятыми общеразвивающими программами, на основании которых осуществляется обучение. Общеразвивающие программы Исполнителя услуг должны быть доступны для ознакомления физических лиц, родителей (законных представителей) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

Исполнитель услуг, осуществляющий Услугу, предоставляет дополнительные общеразвивающие программы, удовлетворяющие потребности всех желающих и способствующие развитию способностей физических лиц, самореализации личности обучающихся, успешной адаптации в обществе.

Содержание образования в учреждении определяется общеразвивающей программой (общеразвивающими программами), разрабатываемой, утверждаемой и реализуемой образовательным учреждением (организацией) самостоятельно. Общеразвивающая программа разрабатывается с учетом федеральных государственных требований.

Исполнитель услуг ведет методическую работу, направленную на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности, мастерства педагогических работников.

В работе Исполнителя услуг могут участвовать совместно с обучающимися их родители (законные представители).

Ответственность за реализацию дополнительных общеразвивающих программ в полном объеме возлагается на директора Исполнителя услуг.

Исполнитель услуг создает условия, гарантирующие охрану и укрепление здоровья обучающихся. Учебный процесс организуется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ 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»).

Единица измерения Услуги – число человеко-часов пребывания (человеко-час).

Организация предоставления услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, а также по направлению «водитель автотранспортных средств» является бесплатным видом Услуги.

2.1.1. Нормативные документы, регламентирующие качество Исполнителя услуг:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ 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»;
- приказ Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 30.06.1992г. №186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях»;
- лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- государственные и муниципальные стандарты в области дополнительного образования;
- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- Устав муниципального образования город Норильск;
- постановление Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- постановление Администрации города Норильска от 26.07.2011 № 380 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам их качества»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск;
- приказы и распоряжения директора Исполнителя услуг;
- Устав Исполнителя услуг;
- правила внутреннего трудового распорядка Исполнителя услуг;
- руководства по соблюдению гигиенических требований к максимальной нагрузке на детей;
- инструкции по эксплуатации оборудования Исполнителя услуг (паспорта техники);
- должностные (рабочие) инструкции работников Исполнителя услуг;
- инструкции по охране труда Исполнителя услуг;
- инструкция о мерах пожарной безопасности Исполнителя услуг.

Основными Положениями в системе оказания услуг Получателям услуг являются:

- положение о педагогическом совете Исполнителя услуг;
- положение о методическом совете Исполнителя услуг;
- положения о защите персональных данных работников и обучающихся;
- положение об оплате труда работников Исполнителя услуг;
- положение о комиссии по охране труда и технике безопасности.

В состав эксплуатационных документов, используемых Исполнителем услуг при оказании услуги, входят:

- технические паспорта на используемое Исполнителем услуг оборудование;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), используемое Исполнителем услуг;
- инвентарные описи основных средств Исполнителя услуг.

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

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

Исполнитель услуг в обязательном порядке обеспечивает постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.1.2. Условия размещения и режим работы Исполнителя услуг:

Организация мест предоставления Услуги.

Исполнитель услуг, осуществляющий Услугу, размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Предоставление Услуги должно осуществляться в условиях, отвечающих существующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

Помещения Исполнителя услуг отвечают требованиям, обеспечивающим необходимые условия для различного вида умственной, двигательной и игровой активности обучающихся.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

Исполнитель услуг, осуществляющий Услугу, располагаются с учетом транспортной и пешеходной доступности населения.

Площадь, занимаемая Исполнителем услуг, обеспечивает размещение работников и Получателей услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14).

В здании Исполнителя услуг, осуществляющем Услугу, предусматриваются следующие помещения:

- специализированные помещения для занятий с обучающимися, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими группами;

- медицинский кабинет;

- служебно-бытовые помещения для работников Исполнителя услуг;

- гардероб;

- туалетные комнаты.

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Исполнителя услуг должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги.

Основные помещения Исполнителя услуг имеют естественное освещение.

Режим работы Исполнителя услуг:

понедельник – суббота, с 09.00 час. до 19.00 час;

выходной – воскресенье.

Режим занятий обучающихся:

- в 1 классах – два урока по 35 минут;

- во 2 - 9 классах – два урока по 40 минут;

- в 10-11 классах – три урока по 40 минут.

Расписание занятий составляется Исполнителем услуг по заявкам педагогических работников для создания наиболее благоприятного режима труда, отдыха, в соответствии с возрастными особенностями обучающихся и установленных санитарно-гигиенических норм и требований.

Расписание занятий в обязательном порядке предусматривает перерывы между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха обучающихся и проветривания помещений.

2.1.3. Техническое оснащение Исполнителя услуг:

Помещения Исполнителя услуг оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура заменяются, ремонтируются (если они подлежат ремонту) или изымаются из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждении дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

Исполнитель услуги оснащен учебными материалами для подготовки водителей автотранспортных средств в соответствии с приложением к образовательной программе подготовки водителей транспортных средств категории «В».

Перечень учебно-наглядных пособий:

- учебно-наглядное пособие «Схемы устройства и работы систем и механизмов транспортных средств»;
- учебно-наглядное пособие «Светофор с дополнительными секциями»;
- учебно-наглядное пособие «Дорожная разметка»;
- учебно-наглядное пособие «Дорожные знаки»;
- учебно-наглядное пособие «Сигналы регулировщика»;
- учебно-наглядное пособие «Схема перекрестка»;
- учебно-наглядное пособие «Расположение дорожных знаков и средств регулирования в населенном пункте»;
- учебно-наглядное пособие «Маневрирование транспортных средств на проезжей части»;
- учебно-наглядное пособие «Оказание медицинской помощи пострадавшим»;
- набор средств для проведения практических занятий по оказанию медицинской помощи;
- медицинская аптечка водителя;
- Правила дорожного движения Российской Федерации.

Информационные материалы:

- копия лицензии с приложением;
- книга жалоб и предложений;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- рабочий учебный план и тематические планы по предметам программы;
- расписание занятий;
- график вождения;
- схемы учебных маршрутов.

В основной перечень оснащения помещений входит следующее оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- столы, стулья;

- велотехника, электромобили;
- компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, телевизоры и др.;
- игровой и развивающий инвентарь и т.п.

2.1.4. Укомплектованность Исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

Исполнитель услуг, осуществляющий Услуги, должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) директор и его заместители;
- 2) административно-вспомогательный персонал (начальник учебно-производственной мастерской, ведущий юрисконсульт, ведущий бухгалтер, техник, секретарь)
- 3) педагогический персонал (методист, педагоги дополнительного образования, тренер-преподаватель)
- 4) младший обслуживающий персонал (водитель автомобиля, гардеробщик, сторож, вахтер, рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, слесарь-ремонтник, уборщик служебных помещений)

Исполнитель услуги обеспечивает повышение квалификации работников, для которых Исполнитель услуг является основным местом работы, не реже 1 раза в 5 лет.

Для специалистов каждой категории разработаны должностные инструкции, которые регламентируют производственные полномочия и обязанности каждого работника.

Прием работников осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденной документами об образовании.

Медицинское обслуживание обучающихся осуществляется фельдшером, который наряду с директором Исполнителя услуг несет ответственность за здоровье, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм.

В качестве работника Исполнителя услуг не допускаются лица, которым она запрещена в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации, а также лица признанные недееспособными в установленном Федеральным законом порядке.

Перечень соответствующих медицинских противопоказаний устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

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

2.1.5. Требования к технологии оказания услуг:

Предоставление Услуги носит заявительный характер.

Заявки на оказание услуги предоставляются образовательными учреждениями города Норильска. Допуском на получение Услуги является включение в расписание (график) занятий. Количество классов определяется Исполнителем услуг по согласованию с Управлением общего и дошкольного образования Администрации города Норильска.

Предельная наполняемость групп - до 30 человек (Получателей услуги).

Режим работы групп, длительность пребывания в них Получателей услуги, а также учебные нагрузки Получателей услуги определяются Уставом Исполнителя услуги и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы Исполнителя услуги.

Для получения Услуги потребителю необходимо иметь соответствующую экипировку (сменную обувь, форму удобную для занятий на велодроме). Услуга предоставляется в соответствии с Правилами посещения специализированных помещений, утвержденных директором Исполнителя услуг, которые размещены на информационных стендах.

Технологии, которые используются для оказания Услуги, должны обеспечивать:

- 1) точность и своевременность исполнения;
- 2) эргономичность, эстетичность и комфортность;
- 3) социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения подразумевает, что исполнитель должен оказывать Услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

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

Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление сооружений, мест оказания Услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у Получателя услуги положительные эмоции при получении Услуги.

Предоставление Услуги должно предусматривать доступность и обеспеченность населения Услугой, соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Получателей услуги, в том числе инвалидов.

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

Исполнитель услуги предоставляет Услуги согласно учебным программам, способствующим развитию способностей обучающихся, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

Содержание образовательного процесса определяется общеразвивающими программами, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми Исполнителем услуг самостоятельно на основе учебных планов и программ, рекомендованных государственными органами, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия). Количество часов определяется учебным планом. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей обучающихся.

Учебные программы дополнительного образования определяют содержание практических занятий, объем работы, требования к уровню подготовленности учащихся при вождении электромобилей, велосипедов и автотранспорта.

2.1.7. Требования к условиям проведения образовательного процесса в рамках предоставления Услуги:

При работе с обучающимися должен осуществляться дифференцированный подход с учетом возраста обучающегося и этапов подготовки.

Режим деятельности Получателей услуги должен удовлетворять следующим требованиям:

1) режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) должен быть утвержден директором Исполнителя услуг;

2) расписание занятий составляется Исполнителем услуг с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

Отношения Получателей услуг и работников Исполнителя услуги строятся на основе сотрудничества, уважения личности Получателя услуг и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

Работники Исполнителя услуг, в том числе не относящиеся к участникам образовательного процесса, не вправе кричать, кроме случаев грозящей Получателям услуг опасности, оскорблять Получателей услуги, применять методы насилия и унижения к ним, принуждать их к выполнению работ технического персонала (уборка помещений, ремонт и т.д.).

2.1.8. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуги:

Информация о деятельности Исполнителя услуги, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению муниципального образования город Норильск.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1) Исполнитель Услуги обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением Услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

– публикации Стандарта в средствах массовой информации (газета «Заполярная правда»);

– размещение информации в сети Интернет на разделе «Предприятия и организации» официального сайта – муниципального образования город Норильск (www.norilsk-city.ru) и на сайте учреждения www.ncbd.ru;

– информационных стендов (уголков Получателей услуги), размещаемых в общеобразовательных учреждениях муниципального образования город Норильск.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и выступлений работников Исполнителя услуги в средствах массовой информации.

В фойе Исполнителя услуг должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения об услугах, требования к Получателям услуги, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, Стандарт, правила внутреннего распорядка Исполнителя услуг.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

Информация о деятельности Исполнителя услуг, о порядке и правилах Услуги, о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.1.9. Контроль за деятельностью Исполнителя услуги:

Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся Получателем услуги или участником образовательного процесса.

Контроль над деятельностью Исполнителя услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором Исполнителя услуги, его заместителями ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком.

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому работнику Исполнителя услуг с рассмотрением на комиссиях, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Администрация города Норильска осуществляет внешний контроль за деятельностью Исполнителя услуг в части соблюдения качества Услуги путем:

– проведения мониторинга основных показателей работы Исполнителя услуги за определенный период;

– анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы государственной противопожарной службы и другие государственные контролирующие органы.

2.1.10. Ответственность за качество оказания Услуги:

Работа Исполнителя услуг направлена на выполнение задач по осуществлению целенаправленного обучения Получателей услуг правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, непрерывное повышение качества услуг.

Директор Исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Исполнителя услуги в области совершенствования качества предоставляемых услуг, а также меры и степень ответственности работников Исполнителя услуг в соответствии с внутренними документами Исполнителя услуги и действующим законодательством.

Директор Исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех подчиненных ему работников;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо издать соответствующий приказ;
- организовать информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль над соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта.

2.1.11. Критерии оценки качества услуг:

Оценка качества Услуги производится на основе сопоставительного анализа фактических и установленных Стандартом параметров.

Источниками фактических параметров являются:

- заявления Потребителей услуги, результаты правовых проверок и т.д.;
- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;
- создание условий для развития личности Получателя услуги;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дополнительного образования;
- оптимальность использования ресурсов Исполнителя услуги;
- удовлетворенность Получателя услуги, его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием работниками Исполнителя услуг.

2.1.12 Основания для отказа в предоставлении услуги:

- предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов Исполнителя;
- отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;
- возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного образовательной программой;
- невыполнение, либо нарушение Потребителями услуги Устава Исполнителя.

2.1.13 Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения	Значение индикатора
1	Доля обучающихся, освоивших дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении.	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N- общее количество обучающихся	%	Не менее 95
2	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	$(n/N)*100-100$, где: n-количество жалоб на качество оказания Услуги N-количество родителей (законных представителей) обучающихся	%	Не менее 95

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
города Норильска
от 25.05.2016 № 2426

Стандарт качества
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Стандарт), является муниципальное учреждение «Управление по спорту и туризму Администрации города Норильска» (далее – Управление).

1.2. Область применения Стандарта.

Требования Стандарта применяются в сфере предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области физической культуры и спорта соответствующей категории населения, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск.

Требования Стандарта распространяются на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта.

1.3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- Получатель - физические лица;
- Исполнитель - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования муниципального образования город Норильск, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта (детско-юношеские спортивные школы);
- услуга - муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ;
- оказание услуги - деятельность Исполнителя по удовлетворению потребностей Получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, формировании здорового образа жизни, развитии физических и интеллектуальных способностей, достижении спортивных успехов сообразно способностям;
- дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании;
- образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;
- тренерско-преподавательский персонал - лица, занимающиеся

физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию, соответствующее профессиональное образование;

- факторы качества услуги - совокупность характеристик услуги, образовательные спортивные потребности Получателя;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставимый анализ фактических и нормативных значений который позволяет сделать вывод о качестве услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

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

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

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

- Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;

- Закон Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5566 «О физической культуре и спорте в Красноярском крае»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ 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»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- иные нормативные правовые акты.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о Получателях);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Исполнитель;

- условия размещения и режим работы Исполнителя;

- наличие технического оснащения Исполнителя;

- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие укомплектованности педагогическими кадрами учреждений;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью оказания услуги Исполнителя;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения;
- возможность обеспечения Получателей постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием на период занятий;
- наличие нормативных документов, (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при оказании услуг по предоставлению дополнительного образования.

2. Требования к качеству оказания услуги

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Дополнительные общеразвивающие программы разрабатываются Исполнителем.

Содержание (предмет) услуги: реализация образовательных программ в области физической культуры и спорта, развитие мотивации личности к всестороннему удовлетворению физкультурно-оздоровительных и спортивных потребностей, целенаправленный тренировочный процесс в соответствии с учебными планами, социализация и адаптация обучающихся к жизни в обществе, формирование общей культуры обучающихся.

Получатели: Физические лица.

Рекомендуемый минимальный возраст зачисления детей в спортивные школы по видам спорта определяется в соответствии с «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» - СанПиН 2.4.4.3172-14, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04 июля 2014 г. № 41.

Единица измерения Услуги (Человеко-час).

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Исполнителя:

- государственные стандарты и нормативы, которыми руководствуется в своей деятельности Исполнитель;
- лицензия на право осуществление образовательной деятельности;
- устав Исполнителя, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка Исполнителя;
- правила поведения Получателей, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- порядок предоставления услуг в области дополнительного образования;
- должностные (рабочие) инструкции работников Исполнителя;
- инструкции по охране труда;
- расписание занятий, учебные планы, утвержденные руководителем

учреждения;

- паспорт или учетная карточка Исполнителя;
- технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения тренировочных мероприятий, соревнований;
- акт готовности Исполнителя к проведению тренировочных мероприятий, соревнований;
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки, с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Оборудование проверяется организациями, имеющими договоры на техническое обслуживание оборудования с Исполнителями.

Исполнителю следует осуществлять постоянный анализ документов, регламентирующих его деятельность, на предмет соответствия их действующему законодательству.

2.3. Условия размещения и режим работы Исполнителя услуг.

Исполнитель должен быть размещен в специально предназначенных зданиях, доступных для населения. Исполнитель может работать ежедневно, включая выходные дни.

Расписание тренировочных занятий составляется Исполнителем по представлению тренеров-преподавателей, в целях установления наиболее благоприятного режима тренировки, отдыха Потребителей, их обучения в общеобразовательных учреждениях.

Исполнитель должен располагать следующими помещениями:

- основные (предназначенные непосредственно для занятий Получателей физическими упражнениями и видами спорта): спортивные залы для различных видов спорта, площадки для спортивных игр, бассейны и другие;
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания Получателей, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалки с душевыми, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Помещения для Исполнителя определяются направленностью образовательной программы, спортивным профилем исполнителя и количеством Получателей. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной, пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Исполнитель, при оказании услуги обязан соблюдать гигиенические требования.

Спортивные сооружения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь спортивного зала должна быть не менее 4 кв. м на одного Получателя. Пол должен быть деревянным или покрыт линолеумом: поверхность пола должна быть ровной, без щелей и изъянов. Отопительные приборы должны располагаться в нишах под окнами и должны быть закрыты решетками, стены зала не должны иметь выступов карнизов, на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства.

В зале для борьбы должен быть мягкий ковер (маты, татами), размещаемый с отступами от стен не менее 2 м во избежание травматизма. При невозможности организации такого отступа должны быть предусмотрены другие меры по обеспечению безопасности Получателями услуг, в том числе стены должны быть обиты матами на высоту 1.5 м. Сверху ковер должен быть покрыт покрывалом, поверх которого натянут и закреплён покрывалом из прочной и мягкой материи без грубых швов.

Используемые при прыжках маты должны исключать возможность скольжения по полу, поверхность их не должна быть скользкой. Набивка матов должна быть равномерной по плоскости и состоящей из материалов, легко поддающихся очистке от пыли. Магnezия, используемая Получателями для рук, должна храниться в ящиках с крышками.

Условия для занятий водными видами спорта должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям, предусмотренными для бассейнов.

2.4. Техническое оснащение Исполнителя.

Каждый Исполнитель должен иметь специальное оборудование и спортивный инвентарь, снаряжение, аппаратуру и приборы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Спортивное оборудование, следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное спортивное оборудование, спортивный инвентарь, снаряжение, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

2.5. Укомплектованность Исполнителя персоналом и его квалификация.

Исполнитель должен располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения требований возложенных на него должностными обязанностями.

Квалификацию специалистов (преподавательский состав) следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах повышения квалификации. Специалист должен иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности.

Тренерско-преподавательский персонал, оказывающий услуги должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья Получателей и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества Получателей;
- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты,

касающиеся своей трудовой деятельности, должностные (рабочие) инструкции;

- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные особенности Получателей;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателей, резкое изменение погодных условий и так далее).

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

Исполнители, предоставляющие услуги дополнительного образования в области физической культуры и спорта, должны предоставлять услуги согласно дополнительных общеобразовательных программ, в области физической культуры и спорта, культивируемым видам спорта, удовлетворяющие потребности желающих и способствующие развитию способностей Получателей.

Образовательные программы, реализуемые в области физической культуры и спорта, разрабатываются с учетом особенностей организации тренировочной и методической деятельности:

По этапам и периодам подготовки: спортивно-оздоровительный этап (весь период) - только для дополнительных общеразвивающих программ в области физической культуры и спорта;

Продолжительность одного тренировочного занятия при реализации образовательных программ в области физической культуры и спорта, рассчитывается в академических часах с учетом возрастных особенностей и этапа (периода) подготовки занимающихся и не может превышать: на спортивно-оздоровительном этапе - 2 часов;

Основными показателями качественных характеристик услуги являются:

- положительная динамика развития физических качеств Получателей;
- динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств Получателей;

- повышение уровня освоения Получателем практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуг.

Информация о работе Исполнителя, о порядке, правилах предоставления услуги должна быть доступна, в соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Исполнитель обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение (данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения).

Получатель, и его родители, вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающих их компетентный выбор.

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

- перечень услуг, предоставляемых Исполнителем;
- характеристика услуги, затраты времени на ее предоставление;
- Стандарт, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (поведения Получателей);
- иные обязательные для предоставления населению, в соответствии с

действующим законодательством сведения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований Стандарта в средства массовой информации;
- информационных стендов (уголков Получателей услуг) в помещениях Исполнителя, в общедоступных местах;
- размещения информации на официальном сайте.

Информация о деятельности Исполнителя и об оказываемых услугах должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью Исполнителя.

Контроль за деятельностью Исполнителя осуществляется посредством внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

Исполнитель должен иметь документально регламентированную внутреннюю (собственную) систему контроля над своей деятельностью с целью определения соответствия Стандарту.

Руководитель Исполнителя своим приказом назначает лиц, ответственных за осуществление контроля качественного оказания услуг Получателям (служба контроля).

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

Внешняя система контроля деятельности всех Исполнителей осуществляется Управлением.

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуг.

Работа Исполнителей по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Исполнителя несет полную ответственность за качество оказания услуг.

Руководитель Исполнителя обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения работников Исполнителя;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Исполнителя, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний (собственный) контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг.

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

Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- требование у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами Исполнителя;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами Исполнителя;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены данным Стандартом;
- затребование с заявителя платы при предоставлении услуги;
- отказ Исполнителя (должностного лица) предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в процессе или результате предоставления услуги документах.

Жалобы на нарушение Стандарта могут направляться получателем услуги - как непосредственно Исполнителю услуги, так и в Администрацию города Норильска, Управление. Жалобы на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в месте их поступления. Обращения (заявления, жалобы, предложения), поступившие от граждан по вопросу предоставления услуги, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Критерии оценки качества услуг.

Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями.

Критерии оценки качества услуги (спортивно-оздоровительный этап):

а) динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств Получателей;

б) уровень освоения Получателем основ практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта.

2.11. Результатом предоставления услуги является:

- удовлетворение индивидуальных потребностей Получателей в занятиях физической культурой и спортом;

- формирование культуры здорового образа жизни, укрепление здоровья Получателей;

- создание и обеспечение необходимых условий для личного развития Получателей;

- социализация и адаптация Получателей к жизни в обществе;

- формирование общей культуры Получателей.

2.12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов Исполнителя;

- отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

- возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного образовательной программой;

- невыполнение, либо нарушение Потребителями услуги Устава Исполнителя.

2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения	Значение индикатора
1	Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся,	%	Не менее 90

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения	Значение индикатора
	образовательном учреждении	освоивших программу, N-общее количество обучающихся		
2	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	$(n/N) * 100 - 100$, где: n-количество жалоб на качество оказания услуги, N-количество родителей (законных представителей) обучающихся	%	Не менее 90

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
города Норильска
от 25.05.2016 № 2426

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных
предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта» (далее – Стандарт), является муниципальное учреждение «Управление по спорту и туризму Администрации города Норильска» (далее – Управление).

1.2. Область применения Стандарта.

Требования Стандарта применяются в сфере предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта соответствующей категории населения, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск.

Требования Стандарта распространяются на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта.

1.3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

– Получатель - физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы способности в области физической культуры и спорта;

– Исполнитель - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования муниципального образования город Норильск, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта (детско-юношеские спортивные школы);

– услуга – муниципальная услуга по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта;

– оказание услуги - деятельность Исполнителя по удовлетворению потребностей Получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, формировании здорового образа жизни, развитии физических и интеллектуальных способностей, достижении спортивных результатов сообразно способностям, подготовка спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участие спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира;

– дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании образования;

– образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-

педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации", форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

- тренерско-преподавательский персонал - лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию, соответствующее профессиональное образование;

- факторы качества услуги - совокупность характеристик услуги, образовательные спортивные потребности Получателя;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставимый анализ фактических и нормативных значений который позволяет сделать вывод о качестве услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

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

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

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

- Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;

- Закон Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5566 «О физической культуре и спорте в Красноярском крае»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ 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»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 12.09.2013 № 730 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре, условиям реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта и к срокам обучения по этим программам»;

- и иные нормативные правовые акты.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о Получателях);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Исполнитель;
- условия размещения и режим работы Исполнителя;
- наличие технического оснащения Исполнителя;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие укомплектованности педагогическими кадрами учреждений;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью оказания услуги Исполнителя;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения;
- возможность обеспечения Получателей постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием на период занятий;
- наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при оказании услуг по предоставлению дополнительного образования.

2. Требования к качеству оказания услуг в разрезе услуг

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта.

Дополнительные предпрофессиональные программы в области физической культуры и спорта разрабатываются Исполнителем.

Содержание (предмет) услуги: реализация образовательных программ в области физической культуры и спорта, развитие мотивации личности к всестороннему удовлетворению физкультурно-оздоровительных и спортивных потребностей, целенаправленный тренировочный процесс по подготовке спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участие спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира в соответствии с учебными планами.

Получатели: Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы способности в области физической культуры и спорта.

Рекомендуемый минимальный возраст зачисления детей в спортивные школы по видам спорта определяется в соответствии с «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» - СанПиН 2.4.4.3172-14, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04 июля 2014 г. № 41.

Единица измерения Услуги (Человеко-час).

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Исполнителя:

- государственные стандарты и нормативы, которыми руководствуется в своей деятельности Исполнитель;
- лицензия на право осуществления образовательной деятельности;
- устав Исполнителя, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка Исполнителя;
- правила поведения Получателей, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- порядок предоставления услуг в области дополнительного образования;
- должностные (рабочие) инструкции работников Исполнителя;
- инструкции по охране труда;
- расписание занятий, учебные планы, утвержденные руководителем учреждения;
- паспорт или учетная карточка Исполнителя;
- технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения тренировочных мероприятий, соревнований;
- акт готовности Исполнителя к проведению тренировочных мероприятий, соревнований;
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки, с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Оборудование проверяется организациями, имеющими договоры на техническое обслуживание оборудования с Исполнителями.

Исполнителю следует осуществлять постоянный анализ документов, регламентирующих его деятельность, на предмет соответствия их действующему законодательству.

2.3. Условия размещения и режим работы Исполнителя услуг.

Исполнитель должен быть размещен в специально предназначенных зданиях, доступных для населения. Исполнитель может работать ежедневно, включая выходные дни.

Расписание тренировочных занятий составляется Исполнителем по представлению тренеров-преподавателей, в целях установления наиболее благоприятного режима тренировки, отдыха Потребителей, их обучения в общеобразовательных учреждениях.

Исполнитель должен располагать следующими помещениями:

- основные (предназначенные непосредственно для занятий Получателей физическими упражнениями и видами спорта): спортивные залы для различных видов спорта, площадки для спортивных игр, бассейны и другие;
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания Получателей, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалки с душевыми, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Помещения для Исполнителя определяются направленностью образовательной программы, спортивным профилем исполнителя и количеством Получателей. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от

воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной, пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Исполнитель, реализующий дополнительные предпрофессиональные программы обязан соблюдать гигиенические требования.

Спортивные сооружения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь спортивного зала должна быть не менее 4 кв. м на одного Получателя. Пол должен быть деревянным или покрыт линолеумом: поверхность пола должна быть ровной, без щелей и изъянов. Отопительные приборы должны располагаться в нишах под окнами и должны быть закрыты решетками, стены зала не должны иметь выступов карнизов, на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства.

В зале для борьбы должен быть мягкий ковер (маты, татами), размещаемый с отступами от стен не менее 2 м во избежание травматизма. При невозможности организации такого отступа должны быть предусмотрены другие меры по обеспечению безопасности Получателями услуг, в том числе стены должны быть обиты матами на высоту 1.5 м. Сверху ковер должен быть покрыт покрывалом, поверх которого натянут и закреплен покрывалом из прочной и мягкой материи без грубых швов.

Используемые при прыжках маты должны исключать возможность скольжения по полу, поверхность их не должна быть скользкой. Набивка матов должна быть равномерной по плоскости и состоящей из материалов, легко поддающихся очистке от пыли. Магнезия, используемая Получателями для рук, должна храниться в ящиках с крышками.

Условия для занятий водными видами спорта должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям, предусмотренными для бассейнов.

2.4. Техническое оснащение Исполнителя.

Каждый Исполнитель должен иметь специальное оборудование и спортивный инвентарь, снаряжение, аппаратуру и приборы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Спортивное оборудование, следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное спортивное оборудование, спортивный инвентарь, снаряжение приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

2.5. Укомплектованность Исполнителя персоналом и его квалификация.

Исполнитель должен располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения требований, возложенных на него должностными обязанностями.

Квалификацию специалистов (преподавательский состав) следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах повышения квалификации. Специалист должен иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности.

Тренерско-преподавательский персонал, оказывающий услуги должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья Получателей и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества Получателей;
- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся своей трудовой деятельности, должностные (рабочие) инструкции;
- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные особенности Получателей;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателей, резкое изменение погодных условий и так далее).

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Исполнители, предоставляющие услуги дополнительного образования в области физической культуры и спорта, должны предоставлять услуги согласно дополнительных общеобразовательных программ, в области физической культуры и спорта, культивируемым видам спорта, удовлетворяющие потребности желающих и способствующие развитию способностей детей, услуги по подготовке спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участию спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира для категории Получателей, имеющих соответствующий спортивный разряд.

Образовательные программы, реализуемые в области физической культуры и спорта, разрабатываются с учетом следующих особенностей организации тренировочной и методической деятельности:

По этапам и периодам подготовки:

- спортивно-оздоровительный этап (весь период) - только для дополнительных общеразвивающих программ в области физической культуры и спорта;
- этап начальной подготовки (периоды: до одного года; свыше одного года);
- тренировочный этап (этап спортивной специализации) (периоды: начальной специализации; углубленной специализации);
- этап совершенствования спортивного мастерства (весь период).

Продолжительность одного тренировочного занятия при реализации образовательных программ в области физической культуры и спорта, а также программ спортивной подготовки, рассчитывается в академических часах с учетом возрастных особенностей и этапа (периода) подготовки занимающихся и не может превышать:

- на спортивно-оздоровительном этапе - 2 часов;
- на этапе начальной подготовки - 2 часов;

- на тренировочном этапе (этапе спортивной специализации) - 3 часов;
- на этапе совершенствования спортивного мастерства - 4 часов.

При проведении более одного тренировочного занятия в один день суммарная продолжительность занятий не может составлять более 8 академических часов.

Допускается проведение тренировочных занятий одновременно с занимающимися из разных групп, по дополнительным предпрофессиональным программам в области физической культуры и спорта и программам спортивной подготовки.

Основными показателями качественных характеристик услуги являются:

- положительная динамика развития физических качеств Получателей;
- динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств Получателей;
- повышение уровня освоения Получателем практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта;
- достижение Получателем спортивных результатов на спортивных соревнованиях.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуг.

Информация о работе Исполнителя, о порядке, правилах предоставления услуг должна быть доступна, в соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Исполнитель обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение (данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения).

Получатель, и его родители, вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающих их компетентный выбор.

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

- перечень услуг, предоставляемых Исполнителем;
- характеристика услуги, затраты времени на ее предоставление;
- Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (поведения получателей);
- иные обязательные для предоставления населению в соответствии с законодательством сведения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований Стандарта в средства массовой информации;
- информационных стендов (уголков Получателей услуг) в помещениях Исполнителя, в общедоступных местах.
- размещения информации на официальном сайте.

Информация о деятельности Исполнителя и об оказываемых услугах должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью Исполнителя.

Контроль за деятельностью Исполнителя, осуществляется посредством внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

Исполнитель должен иметь документально регламентированную

внутреннюю (собственную) систему контроля над своей деятельностью с целью определения соответствия Стандарту.

Руководитель Исполнителя своим приказом назначает лиц, ответственных за осуществление контроля качественного оказания услуг Получателям (служба контроля).

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

Внешняя система контроля деятельности всех Исполнителей осуществляется Управлением.

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуг.

Работа Исполнителей по предоставлению услуг в области дополнительного образования, должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Исполнителя несет полную ответственность за качество оказания услуг.

Руководитель Исполнителя обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения работников Исполнителя;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Исполнителя, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний (собственный) контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг.

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

Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- требование у заявителя документов, не предусмотренных локальными Актами Исполнителя;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными Актами Исполнителя;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены Стандартом;
- затребование с заявителя платы при предоставлении услуги;
- отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в процессе или результате предоставления услуги документах.

Жалобы на нарушение Стандарта могут направляться получателем услуги - как непосредственно Исполнителю услуги, так и в Администрацию города Норильска, Управление. Жалобы на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в месте их поступления. Обращения (заявления,

жалобы, предложения), поступившие от граждан по вопросу предоставления услуги, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Критерии оценки качества услуг.

Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями.

Критерии оценки качества услуги:

1) этап начальной подготовки:

– стабильность состава Получателей, посещаемость ими тренировочных занятий;

– динамика прироста индивидуальных показателей физической подготовленности Получателей;

– уровень освоения Получателем основ практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта;

2) тренировочный этап (этап спортивной специализации):

– уровень физического развития и функционального состояния Получателей;

– динамика уровня физической подготовленности;

– освоение Получателем объема тренировочных нагрузок, предусмотренных программами по видам спорта;

– освоение Получателем теоретического раздела учебной программы;

– результаты участия в официальных краевых, всероссийских и международных соревнованиях;

3) этап совершенствования спортивного мастерства:

– уровень физического развития и функционального состояния Получателей;

– выполнение спортсменом объемов тренировочных соревновательных нагрузок, предусмотренных индивидуальным планом подготовки;

– положительная динамика спортивных показателей;

– результаты участия в официальных краевых, всероссийских и международных соревнованиях;

– подготовка спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта.

2.11. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

– удовлетворение индивидуальных потребностей Получателей в занятиях физической культурой и спортом;

– формирование культуры здорового образа жизни, укрепление здоровья Получателей;

– создание и обеспечение необходимых условий для личного развития Получателей;

– социализация и адаптация Получателей к жизни в обществе;

– формирование общей культуры Получателей.

2.12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

– предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов Исполнителя;

– отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

– возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного образовательной программой;

- невыполнение, либо нарушение Потребителями услуги Устава Исполнителя.
- 2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения	Значение индикатора
1	Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	Не менее 90
2	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	$(n/N)*100-100$, где: n-количество жалоб на качество оказания услуги, N-количество родителей (законных представителей) обучающихся	%	Не менее 90

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
города Норильска
от 25.05.2016 № 2426

Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и
«Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта» (далее – Стандарт), является муниципальное учреждение «Управление по спорту и туризму Администрации города Норильска» (далее – Управление).

1.2. Область применения Стандарта.

Требования Стандарта применяются в сфере предоставления муниципальных услуг по спортивной подготовке по олимпийским, неолимпийским видам спорта соответствующей категории населения, финансируемых за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск.

Требования Стандарта распространяются на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта.

1.3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- Получатель - физические лица (граждане Российской Федерации);
- Исполнитель - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования муниципального образования город Норильск, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта (детско-юношеские спортивные школы);
- услуга – муниципальная услуга по реализации спортивной подготовки по олимпийским видам спорта, и муниципальная услуга по реализации спортивной подготовки по неолимпийским видам спорта;
- оказание услуги - деятельность Исполнителя по удовлетворению потребностей Получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, формировании здорового образа жизни, развитии физических и интеллектуальных способностей, достижении спортивных результатов сообразно способностям, подготовка спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участие спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира;
- спортивная подготовка - тренировочный процесс, который подлежит планированию, включает в себя обязательное систематическое участие в спортивных соревнованиях, направлен на физическое воспитание и совершенствование спортивного мастерства лиц, проходящих спортивную подготовку, и осуществляется на основании государственного (муниципального)

задания на оказание услуг по спортивной подготовке или договора оказания услуг по спортивной подготовке в соответствии с программами спортивной подготовки;

– федеральные стандарты спортивной подготовки - совокупность минимальных требований к спортивной подготовке по видам спорта (за исключением военно-прикладных, служебно-прикладных видов спорта, а также национальных видов спорта, развитие которых не осуществляется соответствующей общероссийской спортивной федерацией), разработанных и утвержденных в соответствии с Федеральным законом «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и обязательных для организаций, осуществляющих спортивную подготовку;

– тренерско-преподавательский персонал - лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию, соответствующее профессиональное образование;

– факторы качества услуги - совокупность характеристик услуги, образовательные спортивные потребности Получателя;

– система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставимый анализ фактических и нормативных значений который позволяет сделать вывод о качестве услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

– Конституция Российской Федерации;

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

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

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

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

– Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;

– Закон Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5566 «О физической культуре и спорте в Красноярском крае»;

– Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

– Федеральные стандарты спортивной подготовки по определенным видам спорта, разработанные и утвержденные федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта;

– иные нормативные правовые акты.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, сведения о Получателях);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Исполнитель;
- условия размещения и режим работы Исполнителя;
- наличие технического оснащения Исполнителя;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие укомплектованности педагогическими кадрами учреждений;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью оказания услуги Исполнителя;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения;
- возможность обеспечения Получателей постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием на период занятий;
- наличие нормативных документов, (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при оказании услуг по предоставлению дополнительного образования.

2. Требования к качеству оказания услуг

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

- спортивная подготовка по олимпийским видам спорта;
- спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта.

Программы спортивной подготовки разработаны на основе федеральных стандартов спортивной подготовки.

Содержание (предмет) услуги: реализация программ спортивной подготовки по определенным видам спорта, развитие мотивации личности к всестороннему удовлетворению спортивных потребностей, целенаправленный тренировочный процесс по подготовке спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участие спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира в соответствии с учебными планами.

Получатели: Физические лица (граждане Российской Федерации).

Единица измерения Услуги (Человек).

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Исполнителя:

- государственные стандарты и нормативы, которыми руководствуется в своей деятельности Исполнитель;
- лицензия на право осуществление образовательной деятельности;
- устав Исполнителя, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка Исполнителя;
- правила поведения Получателей, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- порядок предоставления услуг в области дополнительного образования;

- должностные (рабочие) инструкции работников Исполнителя;
- инструкции по охране труда;
- расписание занятий, учебные планы, утвержденные руководителем учреждения;
- паспорт или учетная карточка Исполнителя;
- технические паспорта на спортивное оборудование - приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения тренировочных мероприятий, соревнований;
- акт готовности Исполнителя к проведению тренировочных мероприятий, соревнований;
- иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки, с составлением соответствующих документов (акты, формуляры). Оборудование проверяется организациями, имеющими договоры на техническое обслуживание оборудования с Исполнителями.

Исполнителю следует осуществлять постоянный анализ документов, регламентирующих его деятельность, на предмет соответствия их действующему законодательству.

2.3. Условия размещения и режим работы Исполнителя услуг.

Исполнитель должен быть размещен в специально предназначенных зданиях, доступных для населения. Исполнитель может работать ежедневно, включая выходные дни.

Расписание тренировочных занятий составляется Исполнителем по представлению тренеров-преподавателей, в целях установления наиболее благоприятного режима тренировки, отдыха Потребителей, их обучения в общеобразовательных и иных учреждениях.

Исполнитель должен располагать следующими помещениями:

- основные (предназначенные непосредственно для занятий Получателей физическими упражнениями и видами спорта): спортивные залы для различных видов спорта, площадки для спортивных игр, бассейны и другие;
- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания Получателей, хранения инвентаря, оборудования и так далее), в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузел, раздевалки с душевыми, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Помещения для Исполнителя определяются направленностью образовательной программы, спортивным профилем исполнителя и количеством Получателей. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной, пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Исполнитель, при оказании услуги обязан соблюдать гигиенические требования.

Спортивные сооружения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь спортивного зала должна быть не менее 4 кв. м на одного Получателя. Пол должен быть деревянным или покрыт линолеумом: поверхность пола должна быть ровной, без щелей и изъянов. Отопительные приборы должны

располагаться в нишах под окнами и должны быть закрыты решетками, стены зала не должны иметь выступов карнизов, на окнах должны быть предусмотрены заградительные устройства.

В зале для борьбы должен быть мягкий ковер (маты, татами), размещаемый с отступами от стен не менее 2 м во избежание травматизма. При невозможности организации такого отступа должны быть предусмотрены другие меры по обеспечению безопасности Получателями услуг, в том числе стены должны быть обиты матами на высоту 1.5 м. Сверху ковер должен быть покрыт покрывалом, поверх которого натянут и закреплен покрывалом из прочной и мягкой материи без грубых швов.

Используемые при прыжках маты должны исключать возможность скольжения по полу, поверхность их не должна быть скользкой. Набивка матов должна быть равномерной по плоскости и состоящей из материалов, легко поддающихся очистке от пыли. Магnezия, используемая Получателями для рук, должна храниться в ящиках с крышками.

Условия для занятий водными видами спорта должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям, предусмотренным для бассейнов.

2.4. Техническое оснащение Исполнителя.

Каждый Исполнитель должен иметь специальное оборудование и спортивный инвентарь, снаряжение, аппаратуру и приборы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Спортивное оборудование, следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное спортивное оборудование, спортивный инвентарь, снаряжение приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

2.5. Укомплектованность Исполнителя персоналом и его квалификация.

Исполнитель должен располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения требований, возложенных на него должностными обязанностями.

Квалификацию специалистов (преподавательский состав) следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах повышения квалификации. Специалист должен иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности.

Тренерско-преподавательский персонал, оказывающий услуги должен:

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

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

– знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся своей трудовой деятельности, должностные (рабочие) инструкции;

– изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные особенности Получателей;

– уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателей, резкое изменение погодных условий и так далее).

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Исполнители, предоставляющие услуги дополнительного образования в области физической культуры и спорта, должны предоставлять услуги согласно программам по спортивной подготовке, культивируемым видам спорта, удовлетворяющие потребности желающих и способствующие развитию способностей Получателей, услуги по подготовке спортсменов и спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта, участию спортсменов за сборные команды Красноярского края и России, в официальных соревнованиях России и мира для категории Получателей, имеющих соответствующий спортивный разряд.

Продолжительность одного тренировочного занятия при реализации образовательных программ в области физической культуры и спорта, а также программ спортивной подготовки, рассчитывается в академических часах с учетом возрастных особенностей и этапа (периода) подготовки занимающихся и не может превышать:

– на этапе начальной подготовки - 2 часов;

– на тренировочном этапе (этапе спортивной специализации) - 3 часов;

– на этапе совершенствования спортивного мастерства - 4 часов.

При проведении более одного тренировочного занятия в один день суммарная продолжительность занятий не может составлять более 8 академических часов.

Допускается проведение тренировочных занятий одновременно с занимающимися из разных групп, по дополнительным предпрофессиональным программам в области физической культуры и спорта, и программам спортивной подготовки.

Основными показателями качественных характеристик услуги являются:

– положительная динамика развития физических качеств Получателей;

– динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств Получателей;

– повышение уровня освоения Получателем практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта;

– достижение Получателем спортивных результатов на спортивных соревнованиях.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуг.

Информация о работе Исполнителя, о порядке, правилах предоставления услуги должна быть доступна, в соответствии с требованиями Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Исполнитель обязан довести до сведения граждан свое наименование и

местонахождение (данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, и обеспечивающим ее доступность для населения).

Получатель, и его родители, вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающих их компетентный выбор.

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

- перечень услуг, предоставляемых Исполнителем;
- характеристика услуги, затраты времени на ее предоставление;
- Стандарт, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (поведения получателей);
- иные обязательные для предоставления населению, в соответствии с действующим законодательством сведения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков Получателей услуг) в помещениях Исполнителя, в общедоступных местах.
- размещения информации на официальном сайте.

Информация о деятельности Исполнителя и об оказываемых услугах должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью Исполнителя.

Контроль за деятельностью Исполнителя, осуществляется посредством внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

Исполнитель должен иметь документально регламентированную внутреннюю (собственную) систему контроля над своей деятельностью с целью определения соответствия Стандарту.

Руководитель Исполнителя своим приказом назначает лиц, ответственных за осуществление контроля качественного оказания услуг Получателям (служба контроля).

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

Внешняя система контроля деятельности всех Исполнителей осуществляется Управлением.

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуг.

Работа Исполнителей по предоставлению услуг в дополнительного образования, должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Исполнителя несет полную ответственность за качество оказания услуг.

Руководитель Исполнителя обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения работников Исполнителя;

– определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Исполнителя, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

– организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

– обеспечить внутренний (собственный) контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг.

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

Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

– требование у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами Исполнителя;

– отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами Исполнителя;

– отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены данным Стандартом;

– затребование с заявителя платы при предоставлении услуги;

– отказ Исполнителя (должностного лица) предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в процессе или результате предоставления услуги документах.

Жалобы на нарушение Стандарта могут направляться получателем услуги - как непосредственно Исполнителю услуги, так и в Администрацию города Норильска, Управление. Жалобы на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в месте их поступления. Обращения (заявления, жалобы, предложения), поступившие от граждан по вопросу предоставления услуги, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Критерии оценки качества услуг.

Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями.

Критерии оценки качества услуги:

1) этап начальной подготовки:

– стабильность состава Получателей, посещаемость ими тренировочных занятий;

– динамика прироста индивидуальных показателей физической подготовленности Получателей;

– уровень освоения Получателем основ практических и теоретических разделов программ по определенным видам спорта;

2) тренировочный этап (этап спортивной специализации):

– уровень физического развития и функционального состояния Получателей;

– динамика уровня физической подготовленности;

– освоение Получателем объема тренировочных нагрузок, предусмотренных программами по видам спорта;

– освоение Получателем теоретического раздела учебной программы;

– результаты участия в официальных краевых, всероссийских и международных соревнованиях;

3) этап совершенствования спортивного мастерства:

– уровень физического развития и функционального состояния Получателей;
– выполнение спортсменом объемов тренировочных соревновательных нагрузок, предусмотренных индивидуальным планом подготовки;

– положительная динамика спортивных показателей;

– результаты участия в официальных краевых, всероссийских и международных соревнованиях;

– подготовка спортивного резерва сборных команд Красноярского края и России по различным видам спорта.

2.11. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

– удовлетворение индивидуальных потребностей Получателей в занятиях физической культурой и спортом;

– формирование культуры здорового образа жизни, укрепление здоровья Получателей;

– создание и обеспечение необходимых условий для личного развития Получателей;

– социализация и адаптация Получателей к жизни в обществе;

– формирование общей культуры Получателей.

2.12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

– предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов Исполнителя;

– отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

– возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного программой по спортивной подготовке;

– невыполнение, либо нарушение Потребителями услуги Устава Исполнителя.

2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения	*Значение индикатора
Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта				
1	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап (этап спортивной специализации)	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	Не менее 60
2	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу,	%	Не менее 10

	совершенствования спортивного мастерства	N-общее количество обучающихся		
	**Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе совершенствования спортивного мастерства и зачисленных на этап высшего спортивного мастерства	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	0
Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта				
1	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе начальной подготовки и зачисленных на тренировочный этап (этап спортивной специализации)	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	0
2	Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	Не менее 20
3	**Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе совершенствования спортивного мастерства и зачисленных на этап высшего спортивного мастерства	$(n/N)*100$, где: n-количество обучившихся, освоивших программу, N-общее количество обучающихся	%	0

* Значение индикатора определяется по окончанию этапа обучения;

** Отсутствие на территории муниципального образования город Норильск специализированной детско-юношеской школы олимпийского резерва (СДЮШОР).