

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

28.01.2020 г. Норильск № 358

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

В целях приведения в соответствии с действующим законодательством стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования и спортивной подготовки муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению по спорту 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 Администрации города Норильска:
	1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «[Реализация](#P41) дополнительных общеразвивающих программ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения» (прилагается);
	2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения – программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения» (прилагается);
	3. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг «[Спортивная](#P743) подготовка по олимпийским видам спорта» и «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта» муниципальными бюджетными учреждениями (спортивными школами) (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение Администрации города Норильска от 25.05.2016 № 2426 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными Управлению по спорту и туризму Администрации города Норильска».

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

4. Настоящее распоряжение вступает в силу после официального опубликования в газете «Заполярная правда».

Заместитель Главы города Норильска

по социальной политике Н.М. Коростелева

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Администрации города Норильска от 28.01.2020 № 358

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»

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, предоставляемые физическим лицам, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) муниципального образования город Норильск, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области 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.

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

Получатель услуги - физические лица.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

Участники образовательного процесса - 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.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг - 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).

1.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация, предоставляющая услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы организации, предоставляющей услугу (требования к месторасположению, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения организации, оказывающей, услугу (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность организации, оказывающей услугу, соответствующими специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги организацией;

- особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту качества;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуг в организации;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта качества.

1.4. 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 Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «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 10.08.2017 № 514н «О Порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

- Устав муниципального образования город Норильск;

- Постановление Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

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 пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии.

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.

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам регулирует организацию и осуществление образовательной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам.

Образовательная деятельность по дополнительным общеразвивающим программам должна быть направлена на:

- удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном, нравственном развитии;

- формирование культуры здорового и безопасного образа жизни;

- обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания обучающихся;

- профессиональную ориентацию обучающихся;

- создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда обучающихся;

- социализацию и адаптацию обучающихся к жизни в обществе;

- удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов обучающихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований.

 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 дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

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 является бесплатным видом услуги.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;- приказы и распоряжения директора исполнителя услуг;

- устав исполнителя услуг;

- правила внутреннего трудового распорядка исполнителя услуг;

- 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 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.

2.3. 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.

Расписание занятий составляется исполнителем услуг в соответствии с возрастными особенностями обучающихся и установленными санитарно-гигиеническими нормами и требованиями.

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

2.4. 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:

Перечень учебно-наглядных пособий:

- 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;

- Правила дорожного движения Российской Федерации.

Информационные материалы:

- копия лицензии с приложением;

- книга жалоб и предложений;

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;

- учебный план по предметам программы;

- расписание занятий;

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.

2.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, 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);

4) младший обслуживающий персонал (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 3 года.

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.

Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

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 по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом РФ.

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.

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Предоставление услуги носит заявительный характер.

Заявки на оказание услуги предоставляются образовательными учреждениями города Норильска. Количество классов в 1 день определяется возможностью МБУ «Автохозяйство» для оказания перевозки учащихся на занятия. Согласно программе обучения и количества 1-9 классов учащихся на территории муниципального образования город Норильск исполнителем услуги по согласованию с Управлением общего и дошкольного образования Администрации города Норильска составляется расписание на учебную четверть.

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 дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

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

2.7. Требования к условиям проведения образовательного процесса в рамках предоставления услуги.

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

Режим учреждения 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).

2.8. 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, режим работы. 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 об услуге в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Норильска (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.

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.

2.9. 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 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 контрольно-надзорные органы и другие государственные контролирующие органы.

2.10. 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.

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 по основаниям, не предусмотренным Стандартом;

- требование 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 по спорту Администрации города Норильска. 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».

2.11. 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.

2.12. 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 услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Единица измерения | Значение индикатора |
| 1 | Доля обучающихся, освоивших дополнительные общеразвивающие программы в образовательном учреждении | (n / N) x 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) x 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 28.01.2020 № 358

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ – ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих» (далее - Стандарт) - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

1.1. Область применения Стандарта

Стандарт распространяется на услугу по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B", предоставляемые физическим лицам, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) муниципального образования город Норильск, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области профессионального обучения.

1.2. Термины и определения, используемые в Стандарте

Услуга - муниципальная услуга по реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

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

Получатель услуги - физические лица.

Участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Профессиональное обучение - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий).

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.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг - причины, определяющие качество ее оказания:

- требования к уровню подготовки получателей услуг;

- максимальный объем обязательной учебной нагрузки;

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

1.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация, предоставляющая услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы организации, предоставляющей услугу (требования к месторасположению, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения организации, оказывающей, услугу (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность организации, оказывающей услугу, соответствующими специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги организацией;

- особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту качества;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуг в организации;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта качества.

1.4. 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 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 10.08.2017 № 514н «О Порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

- Устав муниципального образования город Норильск;

- Постановление Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

2.1. Качество услуг по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B".

Сведения об услуге:

Полное наименование услуги - реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Содержание (предмет услуги):

- профессиональное обучение по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B".

Профессиональное обучение направлено на приобретение получателями услуги профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Продолжительность профессионального обучения определяется конкретной программой профессионального обучения, разрабатываемой и утверждаемой на основе профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований организацией, осуществляющей образовательную деятельность, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 Программа профессиональной подготовки исполнителя услуг должна быть доступна для ознакомления физических лиц, родителей (законных представителей) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

Содержание программы профессиональной подготовки и сроки обучения по ней определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность в соответствии с примерной программой профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B", утвержденной Приказом Минобрнауки России от 26.12.2013 № 1408 по согласованию с Министерством транспорта Российской Федерации, Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством здравоохранения Российской Федерации.

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 программы профессиональной подготовки 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 является бесплатным видом услуги.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- приказы и распоряжения директора исполнителя услуг;

- устав исполнителя услуг;

- правила внутреннего трудового распорядка исполнителя услуг;

- 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 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.

2.3. 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 22.00 час;

выходной - воскресенье.

Расписание занятий составляется исполнителем услуг в соответствии с возрастными особенностями обучающихся и установленными санитарно-гигиеническими нормами и требованиями.

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

2.4. 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 методическими материалами программы профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B":

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;

- компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, телевизоры.

2.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, 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);

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 3 года.

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.

Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

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 по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом РФ.

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.

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Предоставление услуги носит заявительный характер.

Список на оказание бесплатной услуги в количестве 60 человек в год (3 группы обучающихся) предоставляются Управлением общего и дошкольного образования Администрации города Норильска.

Заявления на оказание бесплатной услуги в части теоретического обучения 150 человек (5 групп обучающихся) подаются родителями (законными представителями) учащимися.

Допуском на получение услуги является наличие медицинской справки установленного образца об отсутствии противопоказаний к управлению транспортными средствами.

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.

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.

2.7. Требования к условиям проведения образовательного процесса в рамках предоставления услуги.

Режим учреждения 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.).

2.8. 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, режим работы. 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»);

- размещения информации об услуге в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Норильска (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.

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.

2.9. Контроль над 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 контрольно-надзорные органы и другие государственные контролирующие органы.

2.10. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа исполнителя услуг направлена на выполнение задач по осуществлению целенаправленного профессионального обучения получателей услуг, 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.

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 по основаниям, не предусмотренным Стандартом;

- требование 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 по спорту Администрации города Норильска. 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».

2.11. 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 профессионального обучения;

- создание условий для развития личности получателя услуги;

- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере обучения;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуги;

- удовлетворенность получателя услуги, его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием работниками исполнителя услуг.

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 услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Единица измерения | Значение индикатора |
| 1 | Доля обучающихся, освоивших программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих в образовательном учреждении | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 90 |
| 2 | Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги | (n / N) x 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 28.01.2020 № 358

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ «СПОРТИВНАЯ ПОДГОТОВКА ПО ОЛИМПИЙСКИМ ВИДАМ СПОРТА» И «СПОРТИВНАЯ ПОДГОТОВКА ПО НЕОЛИМПИЙСКИМ ВИДАМ СПОРТА»

МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ (СПОРТИВНЫМИ ШКОЛАМИ)

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 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, осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта.

1.3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- получатель - физические лица;

- исполнитель - муниципальные бюджетные учреждения, физкультурно-спортивные организации (спортивные школы), осуществляющие деятельность в области физической культуры и спорта;

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

- спортивный резерв - лица, проходящие спортивную подготовку в целях включения их в состав спортивных сборных команд, в том числе, спортивных сборных команд Российской Федерации;

- 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;

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

- основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг - совокупность характеристик услуги, 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»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 16.08.2013 № 645 «Об утверждении Порядка приема лиц в физкультурно-спортивные организации, созданные Российской Федерацией и осуществляющие спортивную подготовку»;

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

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2015 № 61 «Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта»;

- иные нормативные правовые акты.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация, предоставляющая услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы организации, предоставляющей услугу (требования к месторасположению, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения организации, оказывающей, услугу (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность организации, оказывающей услугу, соответствующими специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги организацией;

- особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту качества;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуг в организации;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта качества.

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 по видам спорта.

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 планами учреждений.

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;

- 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;

- 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 локальные нормативные акты учреждения, разработанные в соответствии с действующим законодательством.

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, 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, санузлы, раздевалки с душевыми, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения.

Помещения для исполнителя определяются направленностью программы по спортивной подготовке, 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.

Для обеспечения качества оказываемой муниципальной услуги наполняемость объектов спорта не должна превышать единовременной пропускной способности объектов спорта.

Условия оказания муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей муниципальной услуги и окружающей среды.

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 следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах повышения квалификации. Специалист должен иметь навыки к организационно-методической и тренировочной деятельности.

Тренерский 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 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 по спортивной подготовке по видам спорта, должны предоставлять услуги согласно программам спортивной подготовки, развиваемым 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.

При реализации программ спортивной подготовки необходимо учитывать вид программ. Реализуются программы спортивной подготовки, разработанные в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта.

Условия (формы) оказания услуг: при осуществлении спортивной подготовки по олимпийским видам спорта, неолимпийским видам спорта устанавливаются следующие этапы:

- этап начальной подготовки;

- тренировочный этап (этап спортивной специализации);

- этап совершенствования спортивного мастерства.

Продолжительность этапов спортивной подготовки, минимальный возраст лиц для зачисления на этапы спортивной подготовки и минимальное количество лиц, проходящих спортивную подготовку в группах на этапах спортивной подготовки по видам спорта определяется федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта, утвержденными Министерством спорта Российской Федерации.

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

Получатель и его родители (законные представители) 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 исполнителя.

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.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

б) плановый контроль: тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому работнику учреждения с рассмотрением на тренерском совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании муниципальной услуги).

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.

Проверки включают в себя мониторинг соответствия качества оказания муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта, а также оценку результативности оказания муниципальной услуги (в том числе, наполняемость тренировочных групп).

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 спортивной подготовки, 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 по основаниям, не предусмотренным Стандартом;

- требование 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 программ по видам спорта;

- 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 определенным видам спорта.

2.11. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- удовлетворение индивидуальных потребностей получателей в занятиях 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;

- наличие противопоказаний для занятий определенным видом спорта в соответствии с медицинским заключением;

- невыполнение, либо нарушение потребителями услуги устава исполнителя.

2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Единица измерения | [<\*>](#P991) 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) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 50 |
| 2 | Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 10(командные игровые виды спорта - 0)<\*\*\*> |
| 3 | [<\*\*>](#P992) Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе совершенствования спортивного мастерства и зачисленных на этап высшего спортивного мастерства | (n / N) x 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) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 50 |
| 2 | Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на тренировочном этапе (этап спортивной специализации) и зачисленных на этап совершенствования спортивного мастерства | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 10 |
| 3 | [<\*\*>](#P992) Доля лиц, прошедших спортивную подготовку на этапе совершенствования спортивного мастерства и зачисленных на этап высшего спортивного мастерства | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | 0 |

--------------------------------

<\*> Значение индикатора определяется по окончании этапа обучения;

<\*\*> Отсутствие на территории муниципального образования город Норильск специализированной детско-юношеской школы олимпийского резерва (СДЮШОР);

<\*\*\*> В связи с риском невыполнения требований федеральных стандартов по командным игровым видам спорта в части объема соревновательной деятельности на этапах спортивной подготовки (специфика территории). Указанные риски влияют на выполнение норматива спортивного разряда не ниже «первый спортивный разряд», необходимого для зачисления на этап совершенствования спортивного мастерства.