



Администрация Нefтеюганского района

## ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

### ПРИКАЗ

15.12.2017 г.

№ 108

г. Нefтеюганск

#### О введении стандарта качества услуги «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»

Во исполнении распоряжения Правительства ХМАО-Югры от 22.07.2016 №394-рп «О плане мероприятий (дорожной карте) по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы» (в редакции от 29.09.2017 №577-рп), постановления администрации Нefтеюганского района от 30.08.2016 № 1356-па «Об утверждении плана мероприятий (дорожной карты) по поддержке доступа немунципальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Нefтеюганском районе на 2016-2020 годы (в редакции от 08.06.2017 №935-па), приказа Департамента культуры и спорта Нefтеюганского района от 29.12.2016 №101 «Об утверждении Перечня услуг в сфере физической культуры и спорта, которые могут быть переданы частично на исполнение немунципальным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям»,

#### **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить стандарт качества «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий», согласно приложению.

2. Директору МКУ «Управление по обеспечению деятельности учреждений культуры и спорта (Андреева А.Р.), Директору БУНР ФСО «Атлант» (Баев А.Т.) довести настоящий приказ до сведения работников (заместителей, руководителей структурных подразделений).

3. Комитету по физической культуре и спорту (Моисеенко А.Е.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Администрации Нefтеюганского района.

4. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на директора МКУ «Управление по обеспечению деятельности учреждений культуры и спорта (Андреева А.Р.), заместителя председателя комитета по физической культуре и спорту

Департамента культуры и спорта Нефтеюганского района (Моисеенко А.Е.) в пределах своих полномочий.

5. Контроль за исполнением оставляю за собой.

Исполняющий обязанности  
директора Департамента



К.В. Венедиктов

С приказом ознакомлены:

- |                   |       |            |        |
|-------------------|-------|------------|--------|
| 1. М.А. Смирнов   | _____ | «__» _____ | 2017г. |
| 2. А.Е. Моисеенко | _____ | «__» _____ | 2017г. |
| 3. А.Р. Андреева  | _____ | «__» _____ | 2017г. |
| 4. А.Т.Баев       | _____ | «__» _____ | 2017г. |

Стандарт качества  
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»

1. Общие положения

1. Наименование общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта:

- Организация и проведение официальных спортивных мероприятий.
- Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий.

2. Разработчиком стандарта качества выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта (далее – Стандарт) является Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района.

3. Термины и определения:

1) качество выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и образовательные потребности получателей работы;

2) стандарт качества выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта требований к выполнению общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, включающий характеристики процесса выполнения общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

3) получатели общественно полезных услуг в сфере физической культуры и спорта – население Нефтеюганского района, различных возрастных групп, имеющее намерение заняться (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям, а также имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных мероприятий, спортсмены.

4) работа по организации и проведению официальных спортивных мероприятий – услуга в сфере физической культуры и спорта (далее - услуга), выполняемая для населения Нефтеюганского района (далее - получатели услуги) районным учреждением (далее – учреждение) за счет средств местного бюджета;

5) объекты спорта - объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;

6) спортивные сооружения - объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;

7) спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;

8) спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;

9) обслуживающий персонал – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно работой, имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию.

4. Учреждение Нефтеюганского района, непосредственно выполняющее услугу:

1) Бюджетное учреждение Нефтеюганского района Физкультурно-спортивное объединение «Атлант».

5. Основные факторы, влияющие на качество выполнения услуги:

1) наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете работы, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, выполняющее услуги;

3) условия размещения и распорядок дня учреждения, выполняющего услуги;

4) наличие специального технического оснащения учреждения;

5) наличие требований к технологии выполнения услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах выполнения услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для организации и проведения официального спортивного мероприятия;

9) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для организации и проведения официального спортивного мероприятия;

10) привлечение тренерского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «физическая культура и спорт», специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в профильных учебных заведениях;

11) возможность обеспечения получателей услуги постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;

12) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по выполнению услуги.

## 2. Требования к качеству выполнения услуги

8. Содержание услуги:

1) деятельность исполнителя по обеспечению потребностей получателя услуги в выявлении победителей и призеров соревнований по видам спорта (спортивным дисциплинам) в соответствии с правилами проведения соревнований и требованиями Положения Единой всероссийской спортивной классификации, проведении досуга средствами физической культуры и спорта, направленных на пропаганду здорового образа жизни и физическое воспитание;

2) деятельность исполнителя по:

- обеспечению потребностей получателя услуги в дальнейшем развитии таланта и способностей в избранном виде спорта;

- организации участия спортсменов Нефтеюганского района в межрегиональных, всероссийских и международных спортивных мероприятиях.

8. Предоставление услуги осуществляется постоянно в течение года в соответствии с Календарным планом официальных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Нефтеюганского района.

9. Юридические лица вправе заключать договоры на выполнение работ с учреждением в интересах своих сотрудников.

10. Документы, регламентирующие деятельность учреждений по выполнению услуги:

1) устав учреждения;

2) правила внутреннего трудового распорядка;

3) утвержденные планы работы (годовой, ежемесячные, индивидуальные);

4) утвержденные правила по организации и проведению занятий по видам спорта для тренерского и инструкторского составов;

5) утвержденная смета расходов на текущий финансовый год или утвержденный план финансово-хозяйственной деятельности;

6) иные документы;

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс выполнения услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, учреждением при выполнении услуги, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

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

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

1) паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;

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

3) акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению тренировочного мероприятия (соревнования).

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты,

формуляры). Проверяется оборудование организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

11. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно выполняющего услугу.

Учреждение, выполняющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и открытых физкультурно-спортивных сооружениях, доступных для получателей услуги.

Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы учреждения должно быть установлено не ранее 7 и не позднее 23 часов.

Продолжительность периода эксплуатации спортивных сооружений в течение дня зависит от того, открытым или крытым является конкретное сооружение. Продолжительность эксплуатации открытых физкультурно-спортивных сооружений составляет 6 - 8 часов (поля, спортивные площадки, лыжные трасы, горнолыжные трассы). В крытых физкультурно-спортивных сооружениях продолжительность выполнения государственной работы составляет до 12 часов в сутки (бассейны, спортивные залы), с техническими перерывами до 15 минут каждые 2 часа.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Для обеспечения качества выполняемой услуги наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, учреждение должно иметь следующие помещения:

1) основные, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта (спортивные залы, поля и площадки для спортивных и подвижных игр, бассейны);

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

Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

При выполнении услуги спортивные сооружения, а также территория вокруг них, должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

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

Исполнители услуги должны осуществлять регулярную уборку внутри физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

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

Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе спортивных сооружений не должно превышать норм, установленных государственными стандартами.

## 12. Техническое оснащение учреждения, выполняющего услугу.

Учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество выполняемой услуги.

В зависимости от функционального назначения, учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- 1) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) теплоцентраль;
- 3) систему освещения;
- 4) щиты управления электроснабжением;
- 5) раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей;
- 6) водофильтрующую установку для бассейнов.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

Работы и условия обслуживания получателей выполняемой государственной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей работы и окружающей среды.

Спортивное оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия - изготовителя.

В учреждении (в зависимости от функционального назначения) могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

- 1) многофункциональные тренажеры;
- 2) универсальная спортивная площадка;
- 3) легкоатлетические беговые дорожки;
- 4) вышки для судейства;
- 5) стойки для большого тенниса и волейбола;

- 6) сетки (футбольные, волейбольные, теннисные);
- 7) оборудование для маунтинбайка (горный велоспорт);
- 8) оборудование для плавательного бассейна;
- 9) футбольные, хоккейные ворота.

На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

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

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению услуги. Специалисты должны повышать квалификацию посредством обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции (регламенты), устанавливающие их обязанности и права.

Во время проведения официальных спортивных мероприятий присутствие медицинского работника обязательно.

При выполнении услуги работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность к получателям работы.

Обслуживающий персонал при выполнении услуги должен:

- 1) обеспечивать безопасность процесса выполнения услуги для жизни и здоровья получателей услуги, охраны окружающей среды;
- 2) обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда, техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- 4) знать и соблюдать действующие законы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению услуги;
- 5) иметь навыки к организационно-методической работе;
- 6) изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуги;
- 7) уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, резкое изменение погодных условий).

### 13. Требования к технологии выполнения государственной работы.

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

Помощь получателям услуги в выполнении услуги, предоставляемой учреждением, должна обеспечивать:

- 1) выполнение услуги с учетом потребности получателей услуги в тех или иных видах работ;

2) применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны).

При выполнении услуги следует соблюдать требования:

- 1) пожарной безопасности;
- 2) санитарно-гигиенических норм;
- 3) медицинского обеспечения;
- 4) профилактики и предупреждения травматизма.

14. Информационное сопровождение деятельности учреждения, выполняющего услугу.

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна потребителям услуги в Нефтеюганском районе.

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

1) характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее выполнение;

2) взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой работы);

3) возможность влияния получателей услуги на качество услуги, в том числе получение оценки качества услуги со стороны клиента;

4) установление взаимосвязи между выполняемой услугой и реальными потребностями получателя услуги;

5) правила и условия безопасного выполнения услуги;

6) условия выполнения услуги;

7) перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуги;

8) медицинские противопоказания для соответствующего вида услуги;

9) правила поведения в физкультурно-оздоровительном и спортивном сооружении с целью исключения, снижения риска травматизма при оказании услуги;

10) правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

11) место нахождения пункта медицинской помощи;

12) информация о квалификации обслуживающего персонала.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещение информации об учреждении и объемах предоставляемой услуги на официальном сайте учреждения, выполняющего услугу, официальном сайте администрации Нефтеюганского района.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

3) размещение информационных стендов (уголков получателей услуги) в учреждении.

Информация об учреждении, выполняющем услугу, о порядке и правилах выполнения данной услуги, сведения о бесплатных и платных работах, а также настоящий Стандарт должны быть доступны населению и размещены в общедоступных местах, на информационных стендах учреждения. Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических

публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

15. Контроль за деятельностью учреждения, выполняющего государственную работу.

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

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района.

В Департаменте культуры и спорта Нефтеюганского района внешний контроль осуществляет председатель комитета по физической культуре и спорта. Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуги.

Обязательным методом контроля качества выполнения услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан. Жалобы и заявления на некачественное выполнение услуги направляются директору учреждения или в Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб в течение одного рабочего дня с момента их получения. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, выполняющего услугу, в приеме документов у потенциального получателя услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, должен быть дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения в указанные сроки.

16. Ответственность за качество выполнения услуги.

Перечень лиц, ответственных за качество выполнения услуги, утверждается приказом директора учреждения.

Директор учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество выполнения услуги.

17. Критерии оценки качества выполнения услуги:

1) полнота выполнения услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность выполнения услуги оценивается путем сравнения требований к выполнению услуги фактическому уровню её предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу, путем проведения социологических опросов.

18. Порядок информирования потенциальных получателей услуги:

	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации.	Информация об учреждении и выполняемой услуги.	Один раз в месяц в течение года.
2.	Размещения информации на официальном сайте администрации Нефтеюганского района.	Информация об учреждении и выполняемой услуги.	Не реже одного раза в неделю.
3.	Размещение информации на информационных стендах (уголках получателей услуги) в учреждении.	Информация об учреждении и выполняемой услуги.	Один раз в месяц в течение года.

19. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Процент	Не менее 95
2.	Наличие обоснованных письменных жалоб получателей услуг	Процент	Не более 5% от общего числа письменных обращений в месяц
3.	Уровень совместительства кадров	Процент	Не более 15
4.	Применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети, учащиеся, студенты, инвалиды, пенсионеры, ветераны) от стоимости, утвержденной преискурантом цен	Процент	Не менее 30
5.	Выполнение календарного плана физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Нефтеюганского района	Процент	100