|  |
| --- |
| Приложениек постановлениюадминистрации городаот 25.07.2018 №1259 |

СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальной услуги

«Развитие детско-юношеского, школьного и массового спорта посредством осуществления спортивной подготовки на территории города Барнаула»

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Развитие детско-юношеского, школьного и массового спорта посредством осуществления спортивной подготовки на территории
города Барнаула» (далее – Стандарт) является комитет по физической
культуре и спорту города Барнаула (далее – Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги

Развитие детско-юношеского, школьного и массового спорта посредством осуществления спортивной подготовки на территории города Барнаула (далее – Услуга).

1.3. Область применения Стандарта

Удовлетворение потребностей получателей (потребителей) Услуги в области физической культуры и спорта с учетом степени соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию.

Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую получателям (потребителям) Услуги муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями спортивной подготовки города Барнаула (далее – Учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество Услуги.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. Термины и определения

Услуга – услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием Учреждением, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) Услуги;

получатель (потребитель) Услуги – физическое лицо, желающее получать Услугу, обратившееся за ее получением в Учреждение и проходящее в нем спортивную подготовку после зачисления;

поступающие – физические лица, желающие получать Услугу и обратившиеся за ее получением до зачисления в Учреждение;

муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания Услуги;

Стандарт – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей (потребителей) Услуги минимальные требования к ее оказанию, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания Услуги;

Учреждение – некоммерческая физкультурно-спортивная организация, созданная в организационно-правовой форме муниципального бюджетного (автономного) учреждения спортивной подготовки города Барнаула;

качество Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию;

спортивная подготовка – тренировочный процесс, который подлежит планированию, включает в себя обязательное систематическое участие в спортивных соревнованиях, направлен на физическое воспитание и совершенствование спортивного мастерства получателей (потребителей) Услуги и осуществляется на основании муниципального задания
или договора оказания услуг по спортивной подготовке в соответствии с программами спортивной подготовки;

программа спортивной подготовки – программа поэтапной подготовки физических лиц по виду спорта (спортивным дисциплинам), определяющая основные направления и условия спортивной подготовки на каждом ее этапе, разработанная и реализуемая Учреждениями в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки (при наличии), утвержденных приказами Министерства спорта Российской Федерации.

Термины «вид спорта», «детско-юношеский спорт», «массовый спорт», «спорт», «спортивная дисциплина», «федеральные стандарты спортивной подготовки», «физическое воспитание», «физическая культура», «физкультурно-спортивная организация», «школьный спорт» используются в Стандарте в значении, определенном Федеральным законом от 04.12.2007 №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и качество предоставления Услуги

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

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

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

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

Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

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»;

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 30.10.2015 №999 «Об утверждении требований к обеспечению подготовки спортивного резерва для спортивных сборных команд Российской Федерации»;

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»;

закон Алтайского края от 11.09.2008 №68-ЗС «О физической культуре и спорте в Алтайском крае»;

Устав городского округа – города Барнаула Алтайского края;

постановление администрации города от 29.11.2010 №3692 «Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений»;

постановление администрации города от 20.12.2011 №3916 «О Порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Барнаула»;

постановление администрации города от 20.01.2016 №10 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями»;

приказ комитета по физической культуре и спорту города Барнаула
от 07.06.2018 №18 «Об утверждении Порядка приема лиц в муниципальные бюджетные (автономные) учреждения спортивной подготовки, учредителем которых является комитет по физической культуре и спорту города Барнаула».

2. Требования к качеству предоставления Услуги

2.1. Сведения об Услуге

содержание (предмет) Услуги – реализация программ спортивной подготовки на территории города Барнаула;

единица измерения Услуги – количество получателей (потребителей) Услуги в Учреждении.

2.2. Результат предоставления Услуги

выдача справки об окончании Учреждения и (или) выполнении спортивного разряда.

2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Показатели качества Услуги | Оценка показателя (баллы) |
| 0 | 5 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Укомплектованность тренерскими кадрами по штатному расписанию | менее 95% | 95-98% | 99% и более  |
| 2. | Доля тренерских кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа тренерских кадров  | менее80% | 80-85% | 86% и более |
| 3. | Доля тренерских кадров, имеющих квалификационные категории, от общего числа тренерских кадров  | менее90% | 90-95% | 96% и более |
| 4. | Доля тренерских кадров, прошедших курсовую переподготовку не менее одного раза в четыре года, от общего числа тренерских кадров  | менее90% | 90-95% | 96% и более |
| 5. | Доля получателей (потребителей) Услуги, выполнивших нормативы физической подготовки, от общего количества получателей (потребителей) Услуги | менее95% | 95-98% | 99% и более |
| 6. | Стабильность контингента получателей (потребителей) Услуги, проходящих спортивную подготовку, тренировочного этапа (этапа спортивной специализации), этапов спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства  | менее70% | 70-85% | 86% и более |
| 7. | Доля получателей (потребителей) Услуги, участвовавших в спортивных соревнованиях различных уровней, от общего количества получателей (потребителей) Услуги | менее50% | 50-60% | 61% и более |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Доля получателей (потребителей) Услуги, которым присвоены спортивные разряды, от общего количества получателей (потребителей) Услуги | менее45% | 45-50% | 51% и более |
| 9. | Наличие обоснованных письменных жалоб на Учреждение |  2 и более | 1 | 0 |
| 10. | Выполнение Учреждением плана оказания Услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием | менее99% | 99-99,9% |  100% |

Шкала оценки качества предоставления Услуги:

80-100 баллов – качество Услуги соответствует Стандарту;

60-79 баллов – качество Услуги в целом соответствует Стандарту;

40-59 баллов – Услуга оказывается с устранимыми нарушениями Стандарта;

0-39 баллов – Услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

постановление администрации города о создании (реорганизации) Учреждения;

муниципальные правовые акты комитета по физической культуре
и спорту города Барнаула, осуществляющего функции и полномочия учредителя Учреждения (далее - Учредитель);

Устав Учреждения;

муниципальное задание;

документы, принятые (утвержденные) в Учреждении;

акт готовности Учреждения к учебному году, включающий заключение государственного органа пожарного надзора;

2.4.1. Решение о создании Учреждения принимается администрацией города в форме постановления.

Порядок подготовки, требования к содержанию и принятию проектов постановлений администрации города о создании (реорганизации) Учреждений устанавливается постановлением администрации города от 29.11.2010 №3692 «Об утверждении порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений»;

2.4.2. Муниципальными правовыми актами Учредителя, регламентирующими деятельность Учреждений, являются приказы, принимаемые по вопросам функционирования Учреждений;

2.4.3. Устав Учреждения, а также вносимые в него изменения, утверждаются Учредителем и подлежат регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Устав Учреждения должен содержать:

наименование Учреждения с указанием в наименовании его типа;

информацию о месте нахождения Учреждения;

наименование собственника имущества Учреждения;

наименование органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя Учреждения;

предмет и цели деятельности Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также исчерпывающий перечень видов деятельности (с указанием основных видов деятельности и иных видов деятельности, не являющихся основными), которые Учреждение вправе осуществлять в соответствии с целями, для достижения которых оно создано;

сведения о структуре, компетенции органов управления Учреждения, порядке их формирования, сроках полномочий и порядке деятельности таких органов;

положения об ответственности руководителя Учреждения;

раздел об имуществе и финансовом обеспечении Учреждения, содержащий, в том числе:

порядок осуществления крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность;

положения об открытии лицевых счетов Учреждению в органах Федерального казначейства, а также об иных счетах, открываемых Учреждению в соответствии с законодательством Российской Федерации;

порядок утверждения бухгалтерской отчетности (для муниципальных автономных учреждений);

указание на субсидиарную ответственность муниципального образования по обязательствам муниципального казенного учреждения в лице органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия Учредителя;

сведения о филиалах и представительствах Учреждения;

иные сведения в случаях, предусмотренных федеральными законами;

**2.4.4. Муниципальное задание должно содержать:**

**наименование Учреждения;**

**виды деятельности Учреждения;**

**вид Учреждения;**

**наименование Услуги, оказываемой Учреждением;**

**категорию получателей (потребителей) Услуги;**

**показатели, характеризующие объем и (или) качество Услуги;**

**нормативные правовые акты, устанавливающие размер платы (цену, тариф) либо порядок ее установления;**

**порядок оказания Услуги;**

**о**снования (условия и порядок) для досрочного прекращения выполнения муниципального задания;

порядок контроля за исполнением муниципального задания;

требования к отчетности об исполнении муниципального задания;

иная информация, необходимая для выполнения (контроля за выполнением) муниципального задания**;**

**2.4.5.** Документы, принятые (утвержденные) в Учреждении, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, предусматривать меры совершенствования работы **Учреждения. В Учреждении должны быть приняты (утверждены)**:

штатное расписание – организационно-распорядительный документ,
в котором оформляются структура, штатный состав и численность работников Учреждения, перечень наименований должностей, с указанием базовых окладов. Штатное расписание утверждается приказом (распоряжением) руководителя Учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда. Изменения в штатное расписание вносятся в соответствии
с приказом (распоряжением) руководителя Учреждения или уполномоченного им на это лица;

программы спортивной подготовки;

план работы Учреждения на год;

тренировочные планы;

расписание тренировочных занятий составляется администрацией Учреждения по представлению тренера в целях установления более благоприятного режима тренировок, отдыха получателей (потребителей) Услуги, обучения их в образовательных учреждениях, с учетом возрастных особенностей и установленных санитарно-гигиенических норм. Содержание расписания тренировочных занятий должно соответствовать программам спортивной подготовки;

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

номенклатура дел и инструкции по делопроизводству в Учреждении;

календарный план спортивных и спортивно-массовых мероприятий;

коллективный договор;

инструкции, к числу которых относятся:

должностные инструкции – это внутренние организационно-распорядительные документы, регламентирующие полномочия, ответственность и должностные обязанности работников на занимаемых должностях в Учреждении;

по охране труда в Учреждении;

о действиях персонала Учреждения по эвакуации людей при пожаре;

по эксплуатации оборудования Учреждения.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения

Учреждение размещается в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

Набор и размер помещений определяется программами спортивной подготовки и количеством получателей (потребителей) Услуги.

Учреждения располагают помещениями, соответствующими по состоянию требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищенных от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

Расписание тренировочных занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима тренировок и отдыха получателей (потребителей) Услуги, по представлению тренера с учетом пожеланий получателей (потребителей) Услуги, родителей (законных представителей) несовершеннолетних получателей (потребителей) Услуги, возрастных особенностей получателей (потребителей) Услуги и установленных санитарно-гигиенических норм.

Начало занятий в Учреждении определяется расписанием тренировочных занятий, утвержденным руководителем Учреждения.

2.6. Техническое оснащение Учреждения

Общие требования к материально-технической базе и инфраструктуре Учреждения устанавливаются в соответствии с программами спортивной подготовки.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, необходимом для реализации тренировочного процесса, в соответствии с утвержденными в Учреждении программами спортивной подготовки.

Должности (специальности) и количество ставок, необходимых для выполнения Услуги, определяется штатным расписанием Учреждения.

На работу принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованию профессиональных стандартов, квалификационной характеристики по должности и получаемой специальности, подтвержденную документами об образовании.

Работники Учреждения должны проходить обязательный предварительный (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры (обследования) согласно приложению 2 к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.04.2011 №302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда».

Учреждение обязано обеспечить повышение квалификации штатных работников Учреждения не реже одного раза в четыре года.

2.8. Требования к технологии оказания Услуги

Учреждение предоставляет Услугу согласно программам спортивной подготовки в целях обеспечения подготовки спортивного резерва для подготовки спортивных сборных команд города Барнаула и Алтайского края.

Программы спортивной подготовки разрабатываются и реализуются
в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки, утвержденных приказами Министерства спорта Российской Федерации.

Программы спортивной подготовки определяют продолжительность этапов спортивной подготовки, возраст лиц для зачисления на этапы спортивной подготовки и количество лиц, проходящих спортивную подготовку в группах на этапах спортивной подготовки по видам спорта, соотношение объемов тренировочного процесса по видам спортивной подготовки на этапах спортивной подготовки по видам спорта, планируемые показатели соревновательной деятельности, режимы тренировочной работы, медицинские, возрастные и психологические требования к лицам, проходящим спортивную подготовку, предельные тренировочные нагрузки, объем соревновательной деятельности, требования к экипировке, спортивному инвентарю и оборудованию, требования к количественному и качественному составу групп на этапах спортивной подготовки, объем индивидуальной спортивной подготовки, структуру годичного цикла, рекомендации по проведению тренировочных занятий, систему контроля и зачетные требования.

Организация тренировочного процесса предусматривает, что:

основными формами осуществления спортивной подготовки являются групповые и индивидуальные тренировочные и теоретические занятия, работа по индивидуальным планам, тренировочные сборы, участие в спортивных соревнованиях и мероприятиях, инструкторская и судейская практика, медико-восстановительные мероприятия, тестирование и контроль;

количество получателей (потребителей) Услуги в группах определяется программами спортивной подготовки в зависимости от этапа подготовки, срока обучения, возраста, состояния здоровья;

тренировочный процесс в Учреждении ведется в соответствии с годовым тренировочным планом, рассчитанным на 52 недели, в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки (при наличии) на основе программы спортивной подготовки;

начало учебного года, как правило, – 01 сентября текущего года;

продолжительность академического часа – 45 минут.

В расписании тренировочных занятий указывается еженедельный график проведения занятий по группам подготовки, утвержденный приказом руководителя Учреждения на календарный год, спортивный сезон, согласованный с тренерским советом в целях установления наиболее благоприятного режима тренировочного процесса, отдыха получателей (потребителей) Услуги.

При составлении расписания тренировочных занятий продолжительность одного тренировочного занятия рассчитывается с учетом возрастных особенностей и этапа спортивной подготовки.

В зависимости от специфики вида спорта и периода подготовки (переходный, подготовительный, соревновательный), начиная с тренировочного этапа, недельная тренировочная нагрузка может увеличиваться или уменьшаться в пределах годового тренировочного плана, определенного для данного этапа спортивной подготовки.

Наполняемость групп и определение максимального объема тренировочной нагрузки осуществляется в соответствии с требованиями федеральных стандартов спортивной подготовки по видам спорта.

Прием в Учреждение осуществляется по письменному заявлению поступающего, а в случае, если он является несовершеннолетним –
по письменному заявлению одного из родителей (законных представителей), на основании результатов индивидуального отбора, который заключается в выявлении у поступающего физических, психологических способностей и (или) двигательных умений, необходимых для освоения соответствующих программ спортивной подготовки (далее – индивидуальный отбор).

Зачисление поступающих в Учреждение для прохождения спортивной подготовки оформляется распорядительным актом Учреждения на основании решения приемной или апелляционной комиссии в сроки, установленные Учреждением.

Возраст поступающих для зачисления на этапы спортивной подготовки в Учреждение и количество получателей (потребителей) Услуги в группах на этапах спортивной подготовки определяются программами спортивной подготовки.

Документы, необходимые для получения Услуги:

копия паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении поступающего;

документ об отсутствии у поступающего медицинских противопоказаний для освоения соответствующей программы спортивной подготовки (справка или медицинское заключение);

фотографии поступающего (в количестве и формате, установленном Учреждением);

письменное заявление поступающего, а в случае если он является несовершеннолетним – письменное заявление его законного представителя.

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения Услуги, или их несоответствие требованиям законодательства Российской Федерации, либо предоставление неподдающихся прочтению документов, необходимых для получения Услуги;

отсутствие свободных мест в Учреждении;

наличие у поступающего медицинских противопоказаний для занятий спортом;

отрицательные результаты индивидуального отбора (несоответствие антропометрических и индивидуальных особенностей и (или) физических способностей для занятий избранным видом спорта);

неявка поступающего для прохождения индивидуального отбора;

несоответствие поступающего возрастному ограничению на прием в Учреждение;

подача заявления лицом, которое не является поступающим (его законным представителем).

Индивидуальный отбор лиц, проходящих спортивную подготовку, рекомендуется осуществлять ежегодно до 15 октября текущего года.

Перевод получателей (потребителей) Услуги на следующий этап спортивной подготовки осуществляется при условии положительной динамики роста спортивных результатов и выполнения требований, соответствующих этапам подготовки, установленных федеральными стандартами спортивной подготовки (в том числе специальными) по видам спорта.

Получателям (потребителям) Услуги, не выполнившим предъявляемые программой спортивной подготовки требования, предоставляется возможность продолжить спортивную подготовку на том же этапе спортивной подготовки в порядке, предусмотренном Уставом Учреждения. Такие лица могут решением органа самоуправления Учреждения (тренерского или методического совета) продолжать спортивную подготовку повторно, но не более одного раза на данном этапе.

При повторном отсутствии положительной динамики роста спортивных результатов и невыполнении контрольно-переводных требований, соответствующих этапу спортивной подготовки, Учреждение предлагает получателю (потребителю) Услуги продолжить тренировочные занятия на спортивно-оздоровительном этапе (при наличии бюджетных мест), при отсутствии согласия получателя (потребителя) Услуги (законного представителя несовершеннолетнего получателя (потребителя) Услуги) на перевод на спортивно-оздоровительный этап учреждение отчисляет получателя (потребителя) Услуги из Учреждения.

Перевод лиц, проходящих спортивную подготовку, на следующий год текущего этапа или следующий этап спортивной подготовки регулируется нормативным актом Учреждения.

Комплектование групп получателей (потребителей) Услуги проводится с учетом этапов подготовки. Требования к наполняемости групп
и максимальный объем тренировочной нагрузки на этапах спортивной подготовки устанавливаются федеральными стандартами спортивной подготовки по видам спорта.

В рамках муниципального задания Учреждения возможно увеличение количества получателей (потребителей) Услуги: в группах на этапах начальной подготовки и тренировочном этапе (этапе спортивной специализации) до 30% сверх установленных требований федеральных стандартов спортивной подготовки по видам спорта, утвержденных приказами Министерства спорта Российской Федерации, а в группах этапов совершенствования спортивного мастерства и высшего спортивного мастерства до 100% сверх установленных требований федеральных стандартов спортивной подготовки по видам спорта, утвержденных приказами Министерства спорта Российской Федерации.

2.9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги

**В случае нарушения Стандарта получатель (потребитель) Услуги
или законный представитель несовершеннолетнего получателя (потребителя) Услуги (далее – заявитель) может обратиться с жалобой.**

**Заявитель в своей жалобе указывает:**

**наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, действия (бездействие) лиц, которые обжалуются;**

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

**сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Услугу;**

**доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Учреждения, предоставляющего Услугу. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.**

**Заявитель получает в Учреждении устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефону, указанному в пункте 3.2 Стандарта,
а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение, а также в Комитет.**

**Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю не должен превышать 30 дней с даты регистрации жалобы.**

**По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, принимает одно из следующих решений:**

**удовлетворяет жалобу;**

**отказывает в удовлетворении жалобы.**

**Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.**

**При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.**

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

**В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.**

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения

Информация о работе Учреждения, порядке и правилах предоставления Услуг должна быть доступна населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и место нахождения. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В состав информации об Услуге включаются сведения:

об Учредителе, режиме и графике работы Учреждения, контактных телефонах и адресах электронной почты Учреждения;

о структуре и органах управления Учреждением;

о реализуемых в Учреждении программах спортивной подготовки;

о численности **получателей (потребителей) Услуги** по реализуемым программам спортивной подготовки за счет бюджета города Барнаула;

о руководителе Учреждения, его заместителях;

о персональном составе тренеров, инструкторов-методистов и иных специалистов, осуществляющих спортивную подготовку, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

о материально-техническом обеспечении Учреждения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

публикации Стандарта в средствах массовой информации (официальный Интернет – сайт города Барнаула, Интернет – сайт Учреждения);

размещения информации в газете «Вечерний Барнаул»
и на информационных стендах Учреждения.

Информация о деятельности Учреждения, размещенная на официальном Интернет – сайте города Барнаула, официальном сайте Учреждения о порядке и правилах предоставления Услуги, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости в связи
с изменением документов или информации, если иные сроки не установлены законодательством Российской Федерации, Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.11. Контроль качества предоставления Услуги

Контроль соответствия деятельности Учреждения, оказывающего Услугу, требованиям Стандарта осуществляется посредством системы внутреннего и внешнего контроля (включая анкетирование).

В каждом Учреждении создается внутренняя (собственная) система контроля, внутренний финансовый контроль за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги. Система контроля охватывает этапы планирования, работы с получателем Услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешний контроль на предмет соответствия качества предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет Комитет посредством проведения мониторинга основных показателей качества Услуги один раз в квартал, анализа обращений и жалоб граждан.

Полную ответственность за соблюдением требований Стандарта и определением основных целей, задач и направлений деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доводит требования Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

2.12. Требования к отчетности о качестве предоставления Услуги

Учреждение предоставляет Учредителю отчет о качестве предоставления Услуги и пояснительную записку о результатах предоставления Услуги до пятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, за IV квартал – не позднее 15 января года, следующего за отчетным.

3. Защита интересов получателей Услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления, осуществляющего контроль за предоставлением Услуги:

комитет по физической культуре и спорту города Барнаула:

почтовый адрес: 656043, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Гоголя, 48;

телефон: 8 (385-2) 37-05-41;

электронный адрес: sport@barnaul-adm.ru.

3.2. Непосредственно предоставляют Услугу Учреждения:

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа олимпийского резерва №2» (МБУ СП «СШОР №2»):

почтовый адрес: 656045, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Аванесова, 132;

телефон: 8(385-2) 68-33-56;

электронный адрес: sport2cr@rambler.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа олимпийского резерва №3» (МБУ СП «СШОР №3»):

почтовый адрес: 656053, Алтайский край, г.Барнаул,
ул.Воронежская, 2;

телефон: 8(385-2) 65-51-42;

факс: 8(385-2) 65-51-33;

электронный адрес: spshkul\_3@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа олимпийского резерва «Олимпия» (МБУ СП «СШОР «Олимпия»):

почтовый адрес: 656064, Алтайский край, г.Барнаул, Павловский
тракт, 68б;

телефон: 8(385-2) 46-12-33;

электронный адрес: olimpia-barn@yandex.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа олимпийского резерва «Спарта» (МБУ СП «СШОР «Спарта»):

почтовый адрес: 656023, Алтайский край, г.Барнаул, пр-кт Космонавтов, 8;

телефон: 8(385-2) 33-12-51;

электронный адрес: sparta\_br@mail.ru;

муниципальное автономное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике Хорохордина С.Г.» (МАУ СП «СШОР по спортивной гимнастике Хорохордина С.Г.»):

почтовый адрес: 656036, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Петра
Сухова, 62;

телефон: 8(385-2) 33-00-19;

электронный адрес: sdushor-khorokhordina@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа №6» г. Барнаул (МБУ СП «СШ №6» г.Барнаул):

почтовый адрес: 656016, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Советской Армии, 73;

телефон/факс: 8(385-2) 56-45-85;

электронный адрес: dush6@bk.ru;

муниципальное автономное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа №7» (МАУ СП «СШ №7»):

почтовый адрес: 656060, Алтайский край, г.Барнаул,
 ул.Шукшина, 2а;

телефон: 8(385-2) 52-21-71;

электронный адрес: hokkey57@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа №9» (МБУ СП «СШ №9»):

почтовый адрес: 656019, Алтайский край, г.Барнаул,
ул.Островского, 15;

телефон/факс: 8(385-2) 40-45-05;

электронный адрес: sportschool9@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа №10» г.Барнаул (МБУ СП «СШ №10» г.Барнаул):

почтовый адрес: 656002, Алтайский край, г.Барнаул,
проезд 9 Мая, 5;

телефон/факс: 8(385-2) 22-64-93;

электронный адрес: dssh10.metod@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа «Победа» (МБУ СП «СШ «Победа»):

почтовый адрес: 656050, Алтайский край, г.Барнаул, ул.Антона Петрова, 146г;

телефон/факс: 8(385-2) 40-04-40;

электронный адрес: dbarnaul@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа-хоккей» имени Алексея Черепанова» (МБУ СП «СШ - хоккей им.А.Черепанова»):

почтовый адрес: 656049, Алтайский край, г.Барнаул,
 пер.Ядринцева, 76б;

телефон: 8(385-2) 56-75-25;

электронный адрес: shool-cherepanova@mail.ru;

муниципальное бюджетное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа «Полимер» (МБУ СП «СШ «Полимер»):

почтовый адрес: 656006, Алтайский край, г.Барнаул,
ул.Малахова, 177б;

телефон/факс: 8(385-2) 53-84-93;

электронный адрес: fc.polimer@mail.ru;

муниципальное автономное учреждение спортивной подготовки «Спортивная школа «Рубин» (МАУ СП «СШ «Рубин»):

почтовый адрес: 656906, Алтайский край, г.Барнаул,
п.Южный, ул.Мусорского, 22;

телефон/факс: 8(385-2) 67-60-54;

электронный адрес: rubin-sport@yandex.ru.