



**Российская Федерация
Иркутская область
Городское поселение Белореченское муниципальное образование
АДМИНИСТРАЦИЯ
городского поселения
Белореченского муниципального образования**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 16 октября 2019 года

№ 852

р. п. Белореченский.

**Об утверждении Стандартов качества оказания
муниципальных услуг (выполнения работ) в сфере
физической культуры и спорта**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Белореченского муниципального образования, постановлением Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования от 16.10.2019 №851 «Об утверждении Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными бюджетными учреждениями городского поселения Белореченского муниципального образования», руководствуясь статьей 71 Устава Белореченского муниципального образования, Администрация городского поселения Белореченского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарты качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в сфере физической культуры и спорта:

1.1. Стандарт качества «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» согласно приложению 1.

1.2. Стандарт качества «Обеспечение участия в официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятиях» согласно приложению 2;

1.3. Стандарт качества «Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан» согласно приложению 3.

1.4. Стандарт качества «Обеспечение доступа к объектам спорта» согласно приложению 4.

1.5. Стандарт качества «Пропаганда физической культуры, спорта и здорового образа жизни» согласно приложению 5.

2. Организационному отделу Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования, ответственному за оказание муниципальных услуг и работ в сфере физической культуры и спорта:

2.1. Обеспечить соблюдение требований стандартов качества предоставления муниципальных услуг и работ подведомственными муниципальными учреждениями.

2.2. Обеспечить наличие в свободном доступе в подведомственных муниципальных учреждениях стандартов качества предоставления оказываемых муниципальных услуг и работ.

2.3. Осуществлять контроль за соблюдением требований стандартов качества предоставления муниципальных услуг и работ подведомственными муниципальными учреждениями.

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2020 года.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Врио Главы Белореченского
муниципального образования



Н.С.Студеникина

Приложение 1
УТВЕРЖДЕН
Постановлением
Администрации городского
поселения Белореченского
муниципального образования
от 16 октября 2019 года № 852

**Стандарт качества
«Организация и проведение официальных (физкультурно-
оздоровительных) мероприятий»**

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

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

- муниципальное бюджетное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;

- СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

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

- Устав Белореченского муниципального образования.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории Белореченского муниципального образования для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»: организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Белореченского муниципального образования, ежегодно утверждаемым муниципальным правовым актом Администрации.

3.1.5. Информацию о реализуемых мероприятиях исполнителя муниципальной работе можно получить по контактными телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» должен иметь:

- муниципальный правовой акт Администрации об утверждении календарного плана физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Белореченского муниципального образования на календарный год;

- положение об официальном физкультурно-оздоровительном мероприятии в соответствии с порядком, утвержденным муниципальным правовым актом Администрации.

3.2.2. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» должен предусмотреть:

- разработку положения о проведении официального физкультурно-оздоровительного мероприятия;
- судейство официального физкультурно-оздоровительного мероприятия;
- оплату услуг спортивных судей, специалистов и обслуживающего персонала при организации проведения официальных физкультурно-оздоровительных мероприятий в соответствии с муниципальным правовым актом Администрации;
- награждение участников официальных физкультурно-оздоровительных мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Белореченского муниципального образования;
- обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий.

3.2.3. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» должен обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения физкультурно-оздоровительного мероприятия.

3.2.4. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.7. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

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

3.2.8. Помещения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности,

загрязненности, шума, вибрации).

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

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

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

3.2.10. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий».

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

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

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

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя

определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится Администрацией.

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

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

5.1. Руководители подведомственных муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий орготдела или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной работы

6.1. Общие положения.

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

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в Администрацию, контактная информация указана на официальном портале Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Администрация обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы, должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;
- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;
- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.5 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию.

6.3.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в Администрацию заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;
- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;
- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в орготдел и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, орготдел осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом орготдел вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.3.4. По результатам проверочных действий, Администрация:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой

стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

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

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, интернет-сайт, e-mail
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивный- оздоровительный комплекс»	665479, Иркутская область, Усольский р-н, р.п. Белореченский д. 100-В, оф. 2	Понедельник – пятница: 8.00-17,00, обед 12.00- 13.00 Тренажерный зал, р.п. Белореченский. д.333, ежедневно 08.00 –22.00. без обеда	Тел. 8(39543)25-500, доб. 118 e-mail: belor38@mail.ru Интернет сайт г-р-b.ru, вкладка МБУ «Спортивно- оздоровительный комплекс»

Приложение 2
к стандарту качества
«Организация и проведение
официальных (физкультурно-
оздоровительных) мероприятий»

(Ф.И.О. руководителя организации, выполняющей работу)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы _____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).
2. Официальное письмо исполнителя об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем исполнителя _____ (да/нет).
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

ПОДПИСЬ

дата

Приложение 2
УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
городского поселения
Белореченского муниципального
образования
от 16 октября 2019 года № 852

Стандарт качества
«Обеспечение участия в официальных спортивных мероприятиях»

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы:
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Устав Белореченского муниципального образования.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории муниципального

образования для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Обеспечение участия в официальных спортивных мероприятиях»:

- организация участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях межмуниципального, регионального уровня.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

Исполнитель муниципальной работы «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях», должен:

- сформировать спортивную сборную команду в соответствии с порядком, утвержденным муниципальным правовым актом Администрации;

- оформить заявочный лист в соответствии с положением о проведении официального спортивного мероприятия;

- предусмотреть мероприятия по транспортировке спортивной сборной команды до места проведения официального спортивного мероприятия и обратно, в том числе сопровождение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями;

- предусмотреть мероприятия по питанию в пути к месту проведения спортивных мероприятий и обратно в период проведения официальных спортивных мероприятий и тренировочных сборов по подготовке к ним;

- предусмотреть мероприятия по временному проживанию спортивной сборной команды в период проведения официальных спортивных мероприятий и тренировочных сборов по подготовке к ним.

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

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

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

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;

- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится организационным отделом Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – орготдел).

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

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

5.1. Руководители подведомственных муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий орготдела или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной работы

6.1. Общие положения.

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

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю

муниципального учреждения;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в орготдел.

Контактная информация о орготделе указана на официальном портале Администрации.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Организационный отдел Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – орготдел) обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы, должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.5 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию.

6.3.1. Жалоба, поступившая в орготдел, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;
- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;
- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в Администрацию и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, орготдел осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом орготдел вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.3.4. По результатам проверочных действий, орготдел:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

Приложение 1
к стандарту качества
«Обеспечение участия
в официальных спортивных
мероприятиях»

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, интернет-сайт, e-mail
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивный- оздоровительный комплекс»	665479, Иркутская область, Усольский р-н, р.п. Белореченский д. 100-В, оф. 2	Понедельник – пятница: 8.00-17,00, обед 12.00- 13.00 Тренажерный зал, р.п. Белореченский. д.333, ежедневно 08.00 –22.00. без обеда	Тел. 8(39543)25-500, доб. 118 e-mail: belor38@mail.ru Интернет сайт r-p-b.ru, вкладка МБУ «Спортивно- оздоровительный комплекс»

Приложение 2
к стандарту качества «Обеспечение
участия в официальных спортивных
мероприятиях»

(Ф.И.О. руководителя организации, выполняющей работу)

от _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы _____

_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).
2. Официальное письмо исполнителя об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем исполнителя _____ (да/нет).
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
городского поселения
Белореченского муниципального
образования
от 16 октября 2019 года № 852

Стандарт качества
«Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности
по месту проживания граждан»

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества:

- муниципальное бюджетное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Особенности организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

- СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

- Устав Белореченского муниципального образования.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории муниципального образования для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»:

- организация и проведение занятий по физической культуре и спорту;
- организация и проведение занятий в группах общей физической подготовки в физкультурно-спортивных клубах;
- организация и проведение занятий по оздоровительной физической культуре в физкультурно-оздоровительных объединениях;
- организация и проведение культурно-массовых, развлекательно-игровых мероприятий физкультурной и спортивной направленности (далее – мероприятия).

3.1.5. Информацию о реализуемых программах, мероприятиях исполнителя муниципальной работы можно получить по контактному телефону, указанным в приложении к настоящему стандарту.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан» должен иметь:

- план работы учреждения, план мероприятий на календарный год;
- расписание занятий;
- график работы;
- программы физкультурно-спортивной направленности (с учетом возрастного состава групп занимающихся);

- локальные акты учреждения об утверждении списков занимающихся, проведении мероприятий;
- журналы учета занимающихся и (или) посетителей;
- положения о проведении мероприятий;
- правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом, проведении мероприятий;
- иные локальные акты, не противоречащие уставу исполнителя.

3.2.2. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.5. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

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

3.2.6. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

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

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

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

3.2.8. Минимальное количество основного оборудования и инвентаря медицинского кабинета на спортивном сооружении должно соответствовать требованиям приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении порядка

оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий».

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

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

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

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится орготделом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – орготдел).

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

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

5.1. Руководители подведомственных орготделу муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий орготдела или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами

учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной работы

6.1. Общие положения.

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

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения;
- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в орготдел.

Контактная информация о орготделе указана на официальном портале Администрации.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Орготдел обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.5 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в орготдел.

6.3.1. Жалоба, поступившая в орготдел, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа орготдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в орготдел заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в орготдел и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, орготдел осуществляет проверочные действия в порядке, установленном

муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом орготдел вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.3.4. По результатам проверочных действий, орготдел:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

Приложение 1
к стандарту качества муниципальной
работы «Проведение занятий
физкультурно-оздоровительной
направленности по месту проживания
граждан»

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, интернет-сайт, e-mail
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивный- оздоровительный комплекс»	665479, Иркутская область, Усольский р-н, р.п. Белореченский д. 100-В, оф. 2	Понедельник – пятница: 8.00-17,00, обед 12.00- 13.00 Тренажерный зал, р.п. Белореченский. д.333, ежедневно 08.00 –22.00. без обеда	Тел. 8(39543)25-500, доб. 118 e-mail: belor38@mail.ru Интернет сайт г-р-b.ru, вкладка МБУ «Спортивно- оздоровительный комплекс»

Приложение 2
к стандарту качества
«Проведение занятий
физкультурно-оздоровительной
направленности по месту проживания
граждан»

(Ф.И.О. руководителя организации, выполняющей работу)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы _____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2. Официальное письмо исполнителя об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем исполнителя _____ (да/нет).

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 4
УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
городского поселения
Белореченского муниципального
образования
от 16 октября 2019 года № 852

Стандарт качества
«Обеспечение доступа к спортивным объектам»

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

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

- Устав Белореченского муниципального образования.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной работы

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

3.1.1. Муниципальная работа выполняется на территории Белореченского муниципального образования для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная работа является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной работы «Обеспечение доступа к спортивным объектам»:

- предоставление помещений спортивных объектов, находящихся в оперативном управлении исполнителя, для занятий физической культурой и спортом, проведения физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, физкультурно-оздоровительных и культурно-массовых мероприятий;

- обеспечение условий для проведения занятий физической культурой и спортом, проведения физкультурных мероприятий, спортивных мероприятий, физкультурно-оздоровительных и культурно-массовых мероприятий.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования» должен иметь:

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила посещения спортивных сооружений;

- расписание занятий;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом, проведении мероприятий;

- иные локальные акты, не противоречащие уставу исполнителя.

3.2.2. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны быть размещены в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

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

3.2.5. Каждый объект, находящийся в оперативном управлении исполнителя, должен быть оснащен специальным оборудованием, инвентарем и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов.

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

3.2.6. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

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

Внутри помещений и спортивных сооружений исполнителя и на прилегающей территории должна производиться регулярная уборка в соответствии с нормативными требованиями.

Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения.

3.2.7. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения занятий и мероприятий.

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

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

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

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной работе посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится организационным отделом Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – орготдел).

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

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

5.1. Руководители подведомственных привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий орготдела или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальных работ

6.1. Общие положения.

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

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения;
- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в орготдел.

Контактная информация о организационном отделе Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – орготдел) указана на официальном портале Администрации.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Орготдел обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы, должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо

об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.5 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в орготдел.

6.3.1. Жалоба, поступившая в орготдел, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа орготдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в орготдел, заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;
- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;
- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в орготдел и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, орготдел осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом орготдел вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.3.4. По результатам проверочных действий, орготдел:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных

мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

Приложение 1
к стандарту качества «Обеспечение
доступа к спортивным объектам»

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, интернет-сайт, e-mail
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивный- оздоровительный комплекс»	665479, Иркутская область, Усольский р-н, р.п. Белореченский д. 100-В, оф. 2	Понедельник – пятница: 8.00-17,00, обед 12.00- 13.00 Тренажерный зал, р.п. Белореченский. д.333, ежедневно 08.00 –22.00. без обеда	Тел. 8(39543)25-500, доб. 118 e-mail: belor38@mail.ru Интернет сайт г-р-б.гу , вкладка МБУ «Спортивно- оздоровительный комплекс»

Приложение 2
к стандарту качества
«Обеспечение доступа
к спортивным объектам»

(Ф.И.О. руководителя организации, выполняющей работу)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы _____

_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).
2. Официальное письмо исполнителя об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем исполнителя _____ (да/нет).
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 5
УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
городского поселения
Белореченского муниципального
образования
от 16 октября 2019 года № 852

Стандарт качества
«Пропаганда физической культуры, спорта и здорового образа жизни»

1. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества:

-муниципальное бюджетное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», утвержденные

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

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

- Устав Белореченского муниципального образования.

3. Требования к порядку выполнения работы и качеству муниципальной услуги

3.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной услуги.

3.1.1. Муниципальная услуга выполняется на территории Белореченского муниципального образования для физических лиц.

3.1.2. Муниципальная услуга является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.1.3. Муниципальная услуга выполняется бесплатно.

3.1.4. Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной услуги.

Направления деятельности в рамках выполнения муниципальной услуги «Пропаганда физической культуры, спорта и здорового образа жизни»: разработка символики проводимых мероприятий, размещение в социальных сетях роликов о деятельности учреждения и проводимых физкультурно-спортивных мероприятиях, размещение информации на официальных сайтах поселения, проведение в средствах массовой информации и в сети "Интернет" компаний, направленных на демонстрацию пользы от занятий физкультурой и спортом, распространение в Белореченском муниципальном образовании идей здорового образа жизни, регулярных занятий спортом.

3.1.5. Информацию о реализуемых мероприятиях исполнителя муниципальной работе можно получить по контактными телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

3.2. Требования к качеству муниципальной услуги:.

3.2.1. Исполнитель муниципальной услуги должен иметь:

- муниципальный правовой акт Администрации об утверждении взаимоувязанных мероприятий по пропаганде физкультуры и спорта, в том числе календарный план физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий Белореченского муниципального образования на очередной год.

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

3.3.2. При выполнении муниципальных услуг работники исполнителя обязаны соблюдать моральные и этические нормы, проявлять максимальную

вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на вопросы занимающихся, участников и посетителей мероприятий либо перенаправлять к специалисту, который предоставит полную и квалифицированную информацию по существу вопроса.

3.4. Исполнитель осуществляет информирование о муниципальной услуге посредством:

- оформления информационных стендов в помещениях учреждения;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Информация должна обновляться (актуализироваться).

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги.

4.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью исполнителя определяется муниципальными правовыми актами.

4.2. Проверка соответствия деятельности исполнителя требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится организационным отделом Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – орготдел).

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

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

5.1. Руководители подведомственных муниципальных организаций, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий орготдела или судебного решения.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам исполнителя применяются руководителем исполнителя в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества.

6.1. Общие положения.

6.1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 21-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Обжаловать нарушение требований стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.1.3. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения;

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в Администрацию, контактная информация указана на официальном портале Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

6.1.4. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Жалоба в письменном виде подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

6.1.5. Администрация обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

6.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю муниципального учреждения осуществляется не позднее 3 рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы, должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта качества в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта качества и локальными актами муниципального учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.5 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию.

6.3.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.3.2. При обращении в Администрацию заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ муниципального учреждения в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием Ф.И.О. свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в орготдел и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, орготдел осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом орготдел вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

6.3.4. По результатам проверочных действий, Администрация:

- готовит акт по итогам проверки муниципального учреждения;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (не установлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта.

6.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) муниципального учреждения, его работников.

Приложение 1
к стандарту качества «Пропаганда физической
культуры, спорта и здорового образа жизни»

Организации,
в отношении которых применяется стандарт качества

Наименование муниципального учреждения	Местонахождение	График работы	Телефон, интернет-сайт, e-mail
муниципальное бюджетное учреждение «Спортивный- оздоровительный комплекс»	665479, Иркутская область, Усольский р-н, р.п. Белореченский д. 100-В, оф. 2	Понедельник – пятница: 8.00-17,00, обед 12.00- 13.00 Тренажерный зал, р.п. Белореченский. д.333, ежедневно 08.00 –22.00. без обеда	Тел. 8(39543)25-500, доб. 118 e-mail: belor38@mail.ru Интернет сайт г-р-b.ru, вкладка МБУ «Спортивно- оздоровительный комплекс»

Приложение 2
к стандарту качества «Пропаганда
физической культуры, спорта и здорового
образа жизни»

(Ф.И.О. руководителя организации, выполняющей работу)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества _____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2. Официальное письмо исполнителя об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем исполнителя _____ (да/нет).

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата