****

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**«ШИЛКИНСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28 февраля 2012 года №280А

г.Шилка

**Об утверждении требований к стандарту качества предоставления муниципальных услуг «Организация занятий физической культурой и спортом», «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий муниципального района»**

В целях реализации отдельных положений Федерального закона от 08.05.2010г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», администрация **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Требования к стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Организация занятий физической культурой и спортом» (приложение №1);

1.2. Требования к стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий муниципального района» (приложение №2);

1.3. Форма анкеты для проведения социологического опроса получателей муниципальных услуг с целью оценки качества муниципальной услуги (приложение №3).

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя руководителя администрации муниципального района Кривоносову Е.Б.

Руководитель администрации

муниципального района Т.А.Сиволап

Приложение №1

к постановлению администрации муниципального

района от 28 февраля 2012 года № 280А

« Об утверждении требований к стандарту качества

предоставления муниципальных услуг «Организация

занятий физической культурой и спортом»,

«Организация проведения официальных

физкультурно-оздоровительных и спортивных

мероприятий муниципального района»

**Требования к стандарту качества предоставления муниципальной услуги**

**«Организация занятий физической культурой и спортом»**

I. Общие положения

1.1. Настоящие требования к качеству применяются к деятельности учреждений, связанной с оказанием муниципальной услуги «Организация занятий физической культурой и спортом» (далее – муниципальная услуга). Организации, оказывающие муниципальную услугу, определяются в порядке, установленном муниципальными нормативными актами муниципального района «Шилкинский район» (далее – организации, оказывающие услугу).

1.2. Выполнение указанных требований не освобождает организацию, оказывающую услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных норм и правил.

1.3.Цель муниципальной услуги - обеспечение права каждого на свободный доступ к физической культуре и спорту как к необходимым условиям развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей личности, права на занятия физической культурой и спортом.

1.4.Потенциальные потребители муниципальной услуги - все категории граждан и группы населения, юридические лица Шилкинского района независимо от организационно-правовой формы.

II.Показатели оценки качества

2.1.К показателям оценки качества оказания муниципальной услуги относятся:

- готовность помещения или сооружения к мероприятию (источник информации- отчёт учреждения о выполнении муниципального задания, плановые и внеплановые проверки учредителя, книга жалоб и предложений, журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции учреждения, интернет-приёмная на сайте администрации);

–своевременное информационное обеспечение предоставления услуги в газете «Шилкинская правда», на официальном сайте администрации муниципального района, информационном стенде учреждения проводимых мероприятий и результатов мероприятий (источник информации - отчёт учреждения о выполнении муниципального задания, публикации в газете, информация на сайте, информационный стенд учреждения);

- наличие жалоб на действие (бездействие) руководителя и на порядок предоставления услуги (источник информации - отчёт учреждения о выполнении муниципального задания, книга жалоб и предложений, журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции учреждения, интернет-приёмная на сайте администрации);

- количество случаев травматизма (источник информации - отчёт учреждения о выполнении муниципального задания).

III. Правовая основа оказания муниципальной услуги

3.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

- Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-фз (ред. от 19.07.2011) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

- Закон Забайкальского края от 01.04.2009 № 153-ЗЗК "О физической культуре и спорте в Забайкальском крае".

IV. Требования к процессу оказания муниципальной услуги

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить расписание физкультурно-спортивных занятий, порядок и правила допуска к ним, а также правила поведения в спортивном комплексе .

4.2. Организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для посетителей физкультурно-спортивного комплекса, контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты и факс (при наличии)).

4.3. Указанные настоящим разделом документы (или их копии), а также устав организации, оказывающей услугу, перечень должностных лиц (с указанием контактной информации) учреждения, ответственных за оказание муниципальной услуги, и текст настоящих требований должны быть размещены на информационном стенде учреждения, расположенном в доступном для посетителей месте. По требованию посетителей учреждения должны быть предоставлены для ознакомления иные документы, регламентирующие деятельность учреждения, оказывающего услугу.

4.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить работу в соответствии с установленным ей режимом.

4.5. Начало и окончание каждого занятия должно соответствовать времени, установленному расписанием. Отклонение от установленного времени начала занятия и окончания занятия не должны превышать 5 минут.

4.6. Проведение занятий должно соответствовать правилам безопасности занятий по физической культуре и спорту, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.7. К занятиям не должны допускаться посетители, имеющие медицинские противопоказания, без спортивной одежды и обуви.

4.8. Организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту помещений во время проведения занятий.

V. Требования к зданиям и помещениям, связанным с оказанием муниципальной услуги, а также прилегающей к ним территории

5.1. Требования к состоянию спортивных площадок (футбольных полей, игровых площадок, иных открытых игровых плоскостных сооружений), находящихся в ведении учреждения физкультуры и спорта:

5.1.1. спортивные площадки, не должны быть огорожены канавами, деревянными или кирпичными бровками (бордюрами). Не менее чем на 2 м вокруг таких площадок должны отсутствовать деревья, столбы, заборы и другие предметы и сооружения, повышающие вероятность получения травмы;

5.1.2. поверхность спортивных площадок должна быть ровной и не иметь ям, кочек и иных неровностей. Поверхность спортивных площадок должна быть очищена от строительного и бытового мусора, грязи, камней, иных посторонних предметов и луж;

5.1.3. спортивное и иное оборудование, используемое на спортивных площадках (далее – спортивное оборудование), должно быть прочно закреплено, не должно шататься и крениться на сторону. Такое оборудование не должно иметь нарушений конструкций и видимых повреждений (сколов, трещин, заноз);

5.1.4. должен проводиться регулярный профилактический осмотр, который заносится в журнал «Профилактический осмотр оборудования» и ремонт спортивного оборудования (проверка конструкций и крепежных элементов на прочность, смазка скрипящих узлов, укрепление оборудования и конструкций и т.д.);

5.1.5. поломки спортивного оборудования, несущие угрозу для жизни и здоровья людей (нарушенные несущие и крепежные конструкции спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в незамедлительно;

5.1.6. не допускается разводить костры (сжигать мусор) на спортивной площадке и в непосредственной близости к ней.

5.2. Помещения спортзала должны быть оборудованы искусственным освещением, вентиляцией, системами электроснабжения и теплоснабжения, первичными средствами пожаротушения. Горячим и холодным водоснабжением должны обеспечиваться душевые, умывальные, санитарные узлы.

5.3. Температура воздуха и уровень освещенности в помещениях должны

соответствовать санитарным правилам устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту. Все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии. Неисправности должны быть устранены незамедлительно.

5.4. В помещениях должны находиться раздельные мужские и женские помещения для переодевания. В указанных помещениях должны находиться скамьи для переодевания и места для хранения одежды (вешалки, индивидуальные кабинки, иное оборудование).

5.5. Помещения и сооружения должны быть оборудованы спортивным инвентарем (спортивными снарядами) и оборудованием для проведения занятий, в соответствии с требованиями безопасности при проведении занятий по физической культуре и спорту,установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.6. Мебель и иное оборудование, размещенные в помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, должны соответствовать государственным стандартам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу.

5.7. Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, не должна препятствовать эвакуации и подходу к средствам пожаротушения.

5.8. Ежедневно к началу занятий полы помещений должны быть чистыми,

без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей. Все помещения должны быть оборудованы урнами для сбора мусора. Очистка урн производится по мере их заполнения, но не реже одного раза в день.

5.9. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие грызунов и насекомых в помещениях.

5.10. Дополнительные требования к помещениям спортивного клуба, непосредственно связанных с проведением физкультурных и спортивных занятий:

5.10.1. окраска стен и потолка не должна осыпаться и пачкать при касании;

5.10.2. остекление окон должно иметь защитное ограждение. Устройство окон должно обеспечивать возможность естественной вентиляции (проветривания);

5.10.3. полы должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

5.11. В помещении, оказывающим услугу должны быть размещены санитарные узлы. В санитарных узлах постоянно должны быть туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук.

Непосредственно после уборки в санитарных узлах унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), должен отсутствовать неприятный запах.

5.12. В помещениях запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

VI. Требования к персоналу учреждения, оказывающему муниципальную услугу, и к его взаимодействию с потребителями муниципальной услуги

6.1. Персонал по отношению к посетителям не вправе использовать методы физического и психологического насилия (принуждения), а также осуществлять действия (бездействия), унижающие их человеческое достоинство, в том числе:

* оскорблять, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни.

6.2. Персонал организации, оказывающей услуги не вправе принуждать членов клуба к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

6.3. Персонал не вправе требовать от членов клуба ответов на вопросы,

связанные с их личной и семейной жизнью, а также на другие вопросы, не имеющие отношения к оказанию муниципальной услуги.

6.4. Персонал не должен отдавать предпочтение отдельным посетителям

при распределении инвентаря, определении очередности, оказании

помощи.

6.5. Персонал учреждения при обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к посетителям спортивных помещений, сооружений, драк, в которые вовлечены посетители,

должен незамедлительно обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

6.6. Персонал должен незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации персонал обязан обеспечить эвакуацию и спасение всех посетителей, при этом не допускается оставлять посетителей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

7.1.Учёт мнения потребителей услуги осуществляется путём проведения письменных опросов при проведении ежегодного планового мониторинга предоставления услуги, сроки которого определены нормативным правовым актом администрации муниципального района либо внепланового проведения мониторинга (форма опросного листа- приложение №3).

7.2.Для целей обеспечения качества предоставления услуги на информационном стенде должна быть размещена информация о порядке и сроках обжалования действий (бездействий ) должностных лиц учреждения у руководителя учреждения, обжалования действий (бездействий) руководителя учреждения у руководителя администрации муниципального района, заместителя руководителя администрации муниципального района.

7.3.Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации. Жалобы на предоставление услуг должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо руководителем администрации (заместителем руководителя администрации) в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

VIII.Иные требования

Руководитель учреждения обязан:

1)     обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

2)     четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества ;

3)     обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

4)     обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

Приложение №2

к постановлению администрации муниципального

района 28 февраля 2012 года № 280А

« Об утверждении требований к стандарту качества

предоставления муниципальных услуг «Организация

занятий физической культурой и спортом»,«Организация проведения

официальных физкультурно-оздоровительных

и спортивных мероприятий муниципального района»

**Требования к стандарту качества предоставления муниципальной услуги**

**«Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий муниципального района»**

I. Общие положения

1.1. Настоящие требования к качеству применяются к деятельности учреждений, связанной с оказанием муниципальной услуги «Организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий муниципального района» (далее – муниципальная услуга). Организации, оказывающие муниципальную услугу, определяются в порядке, установленном муниципальными нормативными актами муниципального района «Шилкинский район» (далее – организации, оказывающие услугу).

1.2. Выполнение указанных требований не освобождает организацию, оказывающую услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных норм и правил.

1.3.Цель муниципальной услуги - обеспечение права каждого на свободный доступ к физической культуре и спорту как к необходимым условиям развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей личности, права на занятия физической культурой и спортом.

1.4.Потенциальные потребители муниципальной услуги - все категории граждан и группы населения, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы.

II.Показатели оценки качества

2.1.К показателям оценки качества оказания муниципальной услуги относятся:

- готовность помещения или сооружения к мероприятию (источник информации- отчёт учреждения о выполнении муниципального задания,плановые и внеплановые проверки учредителя, книга жалоб и предложений, журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции учреждения, интернет-приёмная на сайте администрации);

- наличие жалоб на действие (бездействие) руководителя и на порядок предоставления услуги (источник информации - отчёт учреждения о выполнении муниципального задания, книга жалоб и предложений, журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции учреждения, интернет-приёмная на сайте администрации);

- количество случаев травматизма (источник информации -отчёт учреждения о выполнении муниципального задания).

III. Правовая основа оказания муниципальной услуги

3.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

- Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-фз (ред. от 19.07.2011) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

- Закон Забайкальского края от 01.04.2009 № 153-ЗЗК "О физической культуре и спорте в Забайкальском крае".

IV. Требования к процессу оказания муниципальной услуги

4.1. Начало каждого физкультурно-спортивного мероприятия осуществляется в соответствии с датой и временем, установленными в календарном плане.

4.2. Физкультурно-спортивное мероприятие не должно начинаться ранее 9:00 и

заканчиваться позднее 23:00.

4.3. Физкультурно-спортивное мероприятие должно проводиться в соответствии с

утвержденным положением (программой) такого мероприятия. Организация,

оказывающая услугу, должна обеспечить соответствие основных пунктов заявленной

программы физкультурно-спортивного мероприятия его фактическому содержанию.

4.4. При проведении физкультурно-спортивного мероприятия с ограниченным (платным)

посещением организация, оказывающая услугу, должна начать распространение

(продажу) билетов (абонементов) не позднее, чем за 3 дня до даты проведения

мероприятия. Общее число распространяемых билетов (абонементов) не должно

превышать число зрительных мест в помещении (на территории), где проводится

мероприятие.

4.5. Физкультурно-спортивные мероприятия должны проводиться в соответствии с

правилами противопожарной безопасности и требованиями к охране общественного

порядка в местах массового скопления людей, установленными действующим

законодательством Российской Федерации.

4.6. В месте (на территории, в здании) проведения физкультурно-спортивного мероприятия не должны продаваться алкогольные напитки, включая пиво и иные слабоалкогольные напитки.

4.7. При проведении физкультурно-спортивного мероприятия громкость звука не должна

превышать значений, установленных санитарными нормами и правилами.

4.8. При проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства

лицензированных производителей. Организация, проводящая фейерверки, должна иметь

соответствующее разрешение (лицензию) государственного образца на осуществление

таких работ.

4.9. При проведении физкультурно-спортивных мероприятий по требованию органа, организующего проведение мероприятия должно быть организовано дежурство нарядов

патрульно-постовой службы и бригады скорой медицинской помощи. На спортивных

мероприятиях, независимо от числа участников или зрителей, должна быть организована

работа медицинских работников. Дежурство нарядов патрульно-постовой службы и

бригады скорой медицинской помощи осуществляется на протяжении всего времени

проведения физкультурно-спортивного мероприятия.

Организация, оказывающая услугу, не позднее, чем за неделю до проведения такого

мероприятия должна уведомить об этом правоохранительные органы и станцию скорой

медицинской помощи.

4.10. Потребителям муниципальной услуги, получившим повреждения и травмы в ходе

физкультурно-спортивного мероприятия, незамедлительно должна быть оказана медицинская помощь, при необходимости, организована их транспортировка в медицинское учреждение. Оказание медицинской помощи должно осуществляться медицинскими работниками, являющимися штатными сотрудниками лечебно-профилактических учреждений.

4.11. Организация, оказывающая услугу, при проведении конкурсов для детей во время

физкультурно-спортивного мероприятия должна предусмотреть призы для участников

данных конкурсов.

4.12. При проведении физкультурно-спортивного мероприятия на открытом воздухе

организация, оказывающая услугу, после проведения такого мероприятия должна

организовать уборку места его проведения не позднее, чем к 7:00 дня, следующего за

днем проведения. При проведении многодневных физкультурно-спортивных

мероприятий уборка осуществляется ежедневно.

V.Требования к информационному обеспечению муниципальной услуги

5.1. Календарный план проведения физкультурно-спортивных мероприятий на очередной год должен быть опубликован в газете «Шилкинская правда» и (или) размещён в сети Интернет на сайте Администрации муниципального района «Шилкинский район», а также на информационном стенде (уголке получателя услуги) учреждения при этом по каждому из мероприятий должна быть указана следующая информация: наименование мероприятия, а также вид спорта и иная информация, характеризующая физкультурно-спортивную направленность проводимого мероприятия.

5.2. В учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения об услугах, копии лицензии, требования к получателям услуги, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

VI. Требования к территориям, зданиям и помещениям, связанным с оказанием

муниципальной услуги

6.1. Территория, здания и сооружения, а также отдельные помещения, используемые при проведении физкультурно-спортивных мероприятий по видам спорта, внесенным в единый реестр видов спорта Российской Федерации, должны быть специально предназначены (оборудованы) для занятия соответствующим видом спорта. Не допускается проведение физкультурно-спортивных мероприятий по указанным видам спорта на необорудованных территориях и в неприспособленных помещениях.

6.2. Здание, в котором проводятся физкультурно-спортивные мероприятия, должно быть

оборудовано:

* источниками искусственного освещения (уровень освещенности составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений спортивных сооружений);
* системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации спортивных сооружений), первичными средствами пожаротушения;
* необходимым спортивным инвентарем (спортивными снарядами) и иным оборудованием для проведения физкультурно-спортивного мероприятия по соответствующему виду спорта, в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.3. Полы помещений, связанных с оказанием муниципальной услуги, должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм). К началу физкультурно-спортивного мероприятия полы должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей. Все помещения должны быть оборудованы урнами для сбора мусора.

Поверхность спортивных площадок должна быть ровной и не иметь ям, кочек и иных неровностей. Поверхность спортивных площадок должна быть очищена от строительного и бытового мусора, грязи, камней, иных посторонних предметов и луж.

6.4. Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть

загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в

помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, не должна препятствовать

эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

6.5. При проведении физкультурно-спортивного мероприятия вне помещения место его

проведения должно быть оборудовано:

* источниками наружного освещения (уровень освещенности в темное время

суток должен быть не менее значений, установленных нормами электрического освещения спортивных сооружений);

* туалетами или санитарными кабинами (биотуалетами).

6.6. Место проведения физкультурно-спортивных мероприятий вне помещений должно

учитывать ожидаемое общее число участников и зрителей. Общая площадь такого места

(территории) не должна быть менее нормативов, установленных действующим законо- дательством Российской Федерации.

6.7. Спортивный инвентарь (спортивные снаряды) и иное оборудование, используемое при проведении физкультурно-спортивных мероприятий, должны соответствовать

требованиям безопасности при проведении занятий по физической культуре и спорту,

установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

VII. Требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу, и к его

взаимодействию с потребителями муниципальной услуги

7.1. Персонал организации, оказывающей услугу, по отношению к потребителям

муниципальной услуги не вправе использовать методы физического и психологического

насилия (принуждения), а также осуществлять действия (бездействия), унижающие их

человеческое достоинство.

7.2. Персонал организации, оказывающей услугу, не вправе требовать от потребителей

муниципальной услуги ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а

также на другие вопросы, не имеющие отношения к процессу оказания муниципальной

услуги.

7.3. Персонал организации, оказывающей услугу, обязан сохранить в тайне личные сведения

потребителей муниципальной услуги, которые стали известны при ее оказании.

7.4. Персонал организации, оказывающей услугу, при обнаружении случаев физического

насилия, моральных оскорблений по отношению к потребителям муниципальной услуги,

драк и иных нарушений общественного порядка, должен незамедлительно обеспечить

пресечение таких нарушений.

7.5. Персонал организации, оказывающей услугу, должен незамедлительно реагировать на

обращения, связанные с нарушением общественного порядка. В случае возникновения

чрезвычайной ситуации персонал организации, оказывающей услугу, обязан обеспечить

эвакуацию и спасение всех потребителей муниципальной услуги, при этом не допускается

оставлять их без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее

ликвидации.

7.6. Персонал организации, оказывающей услугу, должен отвечать на все вопросы

потребителей муниципальной услуги по существу, либо указать на тех лиц, которые бы

могли помочь обратившемуся в его вопросе.

VIII. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

8.1.Учёт мнения потребителей услуги осуществляется путём проведения письменных опросов при проведении ежегодного планового мониторинга предоставления услуги, сроки которого определены нормативным правовым актом администрации муниципального района либо внепланового проведения мониторинга (форма опросного листа- приложение №3 к настоящему постановлению ).

8.2.Для целей обеспечения качества предоставления услуги на информационном стенде должна быть размещена информация о порядке и сроках обжалования действий (бездействий ) должностных лиц учреждения у руководителя учреждения, обжалования действий (бездействий) руководителя учреждения у руководителя администрации муниципального района, заместителя руководителя администрации муниципального района.

8.3.Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации. Жалобы на предоставление услуг должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо руководителем администрации (заместителем руководителя администрации) в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

IX.Иные требования

Руководитель учреждения обязан:

1)     обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

2)     четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества ;

3)     обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

4)     обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

Приложение №3

к постановлению администрации муниципального

района от 28 февраля 2012 года №280А

« Об утверждении требований к стандарту качества

предоставления муниципальных услуг «Организация

занятий физической культурой и спортом»,

«Организация проведения официальных

физкультурно-оздоровительных и спортивных

мероприятий муниципального района

ФОРМА АНКЕТЫ

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

ПОЛУЧАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УСЛУГ С ЦЕЛЬЮ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества муниципальной услуги

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

(указывается наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления, учреждение, предоставляющие услугу:

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ │

│ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

(указывается наименование конкретного органа местного самоуправления,

учреждения, предоставляющих муниципальную услугу)

Уважаемый участник исследования! Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Забайкальского края, а также учреждений, оказывающих соответствующие услуги.

**Внимание! В анкете используется следующее сокращение:**

**«орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, и(или) подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу» – далее по тексту «орган (учреждение)».**

1. К какой категории лиц Вы относитесь?

┌──┐

│ │1.1. Физическое лицо

├──┤

│ │1.2. Индивидуальный предприниматель

├──┤

│ │1.3. Юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек

│ │ включительно

├──┤

│ │1.4. Юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250

│ │ человек включительно

├──┤

│ │1.5. Юридическое лицо со средней численностью работников свыше 250

│ │ человек

├──┤

│ │1.6. Крестьянское (фермерское) хозяйство

└──┘

1. Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами необходимо обратиться для получения услуги?

┌──┐

│ │2.1. Да, полностью

├──┤

│ │2.2. Да, в общих чертах

├──┤

│ │2.3. Нет

└──┘

1. Из какого источника Вы получили больше информации о порядке предоставления услуги?

┌──┐

│ │3.1. Личная беседа или телефонный разговор с сотрудниками

├──┤

│ │3.2. Информационные стенды

├──┤

│ │3.3. Официальные интернет-сайты, СМИ (газеты, радио, телевидение)

├──┤

│ │3.4. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└──┘

1. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган (учреждение) в процессе получения одной услуги?

┌──┐

│ │4.1. Один раз

├──┤

│ │4.2. Два раза

├──┤

│ │4.3. Три раза

├──┤

│ │4.4. Четыре раза

├──┤

│ │4.5. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└──┘ (количество раз)

5. Какое количество времени Вам пришлось ожидать в очереди при обращении за услугой?

┌──┐

│ │5.1. Не более 10 минут

├──┤

│ │5.2. Не более 15 минут

├──┤

│ │5.3. Не более 20 минут

├──┤

│ │5.4. Не более 30 минут

├──┤

│ │5.5. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└──┘ (количество минут)

6. Считаете ли Вы комфортными условия, созданные в органе (учреждении) для посетителей?

┌──┐

│ │6.1. Да

├──┤

│ │6.2. Нет

└──┘

7. Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники органа (учреждения)?

┌──┐

│ │7.1. Да

├──┤

│ │7.2. Нет

└──┘

8. С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги?

┌──┐

│ │8.1. Отсутствие информации о том, куда и с какими документами

│ │ следует обратиться

├──┤

│ │8.2. Неудобный график работы органа (учреждения)

├──┤

│ │8.3. Слишком длительный срок рассмотрения документов

├──┤

│ │8.4. Требование платы, сверх установленной в соответствующем порядке

├──┤

│ │8.5. Требование дополнительных документов, не предусмотренных

│ │ административным регламентом

├──┤

│ │8.6. Необходимость поиска дополнительных технических средств (например,

│ │ для ксерокопирования документов)

├──┤

│ │8.7. Трудностей не было

├──┤

│ │8.8. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└──┘

Благодарим Вас за участие в исследовании!