Постановление Администрации города №2076 от 23.03.2016 «Об утверждении стандартов качества муниципальных работ в отрасли физической культуры и спорта»

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», распоряжением Администрации города от 30.12.2015 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», в целях обеспечения качества выполнения муниципальных работ:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных работ в отрасли физической культуры и спорта:

1.1. Стандарт качества муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан» согласно приложению 1.

1.2. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» согласно приложению 2.

1.3. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» согласно приложению 3.

1.4. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» согласно приложению 4.

1.5. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях» согласно приложению 5.

1.6. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» согласно приложению 6.

1.7. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» согласно приложению 7.

1.8. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования» согласно приложению 8.

1.9. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа» согласно приложению 9.

2. Управлению информационной политики опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

3. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пелевина А.Р.

Глава города Д.В. Попов

Приложение 1

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

#### качества муниципальной работы «Проведение занятий

#### физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания

#### граждан»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»;

#### - муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта».

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муници-пальных 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

#### - 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 при пунктах по работе с населением;

#### - организация и проведение культурно-массовых, развлекательно-игровых мероприятий физкультурной и спортивной направленности (далее –мероприятия).

#### 3.1.5. Информацию о реализуемых программах, мероприятиях исполни-теля муниципальной работы можно получить по контактным телефонам, 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 исполни-теля, 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответствен-ности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402,Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@admsurgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта» | 628403,Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Югорский тракт, 40 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 95-07-98,www.lds-surgut.ru,e-mail: mbulds@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «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 полу-чения 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 2

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского

### физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»:

#### муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда».

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муници-пальных 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

#### - Постановление Правительства Российской Федерации от 11.06.2014 № 540 «Об утверждении Положения о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне (ГТО)»;

#### - Постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2015 № 202 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»;

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 29.08.2014 № 739 «Об утверждении Порядка организации и проведения тестирования населения в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)»;

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 08.07.2014 № 575 «Об утверждении государственных требований к уровню физической подготовленности населения при выполнении нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;

#### - 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 государствен-ного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4;

#### - Устав муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»:

#### организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий по выполнению населением города государственных требований Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)» (далее – комплекс ГТО) в соответствии с приказом Министерства спорта Российской Федерации от 29.08.2014 № 739 «Об утверждении Порядка организации и проведения тестирования населения в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)».

#### 3.1.5. Физкультурные и спортивные мероприятия в рамках муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» проводятся в помещениях и (или) на спортивных объектах муниципальных учреждений – местах тестирования, перечень которых утверж-дается муниципальным правовым актом Администрации города.

#### 3.2. Требования к качеству условий выполнения муниципальной работы.

#### 3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» должен:

#### - иметь порядок организации и проведения тестирования населения в рамках комплекса ГТО;

#### - разработать график проведения тестирования населения в рамках комплекса ГТО;

#### - обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий.

#### 3.2.2. Учреждения, выполняющие муниципальные работы, 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 исполни-теля, 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. 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.

#### 3.2.7. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответствен-ности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмот-рении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной

работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт,e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@ admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных

### мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 полу-чения 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 3

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

#### качества муниципальной работы

#### «Организация и проведение официальных спортивных 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 спортивных мероприятий»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»;

#### - муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр»;

#### - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» имени Арарата Агвановича Пилояна;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория».

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муници-пальных 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - 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 государствен-ного 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 спортивных мероприятий»: организация и проведение официальных спортивных мероприятий в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий муниципального образования городской округ город Сургут, ежегодно утверж-даемым муниципальным правовым актом Администрации города.

#### 3.1.5. Информацию о реализуемых мероприятиях исполнителя муниципальной работы можно получить по контактным телефонам, указанным в приложении к настоящему стандарту.

#### 3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

#### 3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен иметь:

#### - муниципальный правовой акт Администрации города об утверждении календарного плана физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий муниципального образования городской округ город Сургут на календарный год;

#### - правила проведения спортивных соревнований;

#### - положение об официальном спортивном соревновании в соответствии с порядком, утвержденным муниципальным правовым актом Администрации города.

#### 3.2.2. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен предусмотреть:

#### - разработку положения о проведении официальных спортивных мероприятий;

#### - судейство официальных спортивных мероприятий в соответствии с правилами проведения спортивных соревнований;

#### - оплату услуг спортивных судей, специалистов и обслуживающего персонала при организации проведения официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальным правовым актом Администрации города;

#### - награждение участников официальных спортивных мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городской округ город Сургут;

#### - обеспечение безопасности участников и зрителей мероприятий.

#### 3.2.3. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» должен обеспечить медицинское сопровождение в течение всего времени проведения спортивных мероприятий.

#### 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. 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.

#### 3.2.9. Исполнитель должен иметь в своем распоряжении минимальное количество основного оборудования, инвентаря для обеспечения проведения официальных спортивных 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 заяви-теля 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@ admsurgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта» | 628403, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Югорский тракт, 40 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 95-07-98,www.lds-surgut.ru,e-mail: mbulds@admsurgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Мелик-Карамова, 12 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор:(3462) 26-70-34,[www.olimp86.ru](http://www.olimp86.ru) ,e-mail: оlimp\_school86@mail.ru |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Федорова, 73 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 93-52-48,www.kedr86.ru,e-mail: kedr86@inbox.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс»  | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 1а | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 52-64-01,[www.avers-sport.ru](http://www.avers-sport.ru),e-mail: sk\_avers@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»  | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,город Сургут, улица Энергетиков, 47 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 52-87-20,www. ermak-surgut.ru,e-mail: sdy-ermak@yandex.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Московская, 34В | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 21-11-09,www. surgut-victoria.ru,e-mail: duchviktoria@mail.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1 | 628406, Ханты-Мансийский автономный округ–Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 94-31-16,www.hmao86.surgut.sportsng.ru, e-mail: sport3@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» имени Арарата Агвановича Пилояна | 628418, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 50-20-24,www. sport.admsurgut.ru,e-mail: ugoriya@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества

### муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных

### 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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 4

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «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 Центр физической подготовки «Надежда»;

#### - муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта».

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

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 муниципального образования городской округ город Сургут, ежегодно утверждаемым муниципальным правовым актом Администрации города.

#### 3.1.5. Информацию о реализуемых мероприятиях исполнителя муниципальной работе можно получить по контактным 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 города об утверждении календарного плана физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий муниципального образования городской округ город Сургут на календарный год;

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

#### 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 города;

#### - награждение участников официальных физкультурно-оздоровительных мероприятий в соответствии с муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования городской округ город Сургут;

#### - 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

#### 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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

#### 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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон,интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@admsurgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта» | 628403, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Югорский тракт, 40 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 95-07-98,www.lds-surgut.ru,e-mail: mbulds@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 5

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях»

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

####  Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»;

#### - муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта».

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муници-пальных 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

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 городской округ город Сургут 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 спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях»:

- организация участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях межмуниципального, регионального, межрегионального, всероссийского и международного 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 города;

- 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 обратнов 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 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 выяв-ленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник – пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@admsurgut.ru |
| Муниципальное автономное учреждение «Ледовый Дворец спорта» | 628403, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Югорский тракт, 40 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 95-07-98,www.lds-surgut.ru,e-mail: mbulds@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Обеспечение участия

### спортивных сборных команд

### 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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 6

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Обеспечение участия лиц, проходящих

### спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр»;

#### - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория».

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы:

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

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»:

#### - организация участия спортсменов, проходящих спортивную подготовку, в спортивных мероприятиях межмуниципального, регионального, межрегионального, всероссийского и международного уровня;

#### - организация участия спортивных сборных команд, состоящих из лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных мероприятиях межмуниципального, регионального, межрегионального, всероссийского и международного уровня.

#### 3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

#### 3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» должен:

#### - разработать программу спортивной подготовки по виду спорта в соответствии с Федеральными стандартами спортивной подготовки с планом спортивных соревнований;

#### - сформировать спортивную сборную команду, состоящую из лиц, проходящих спортивную подготовку, в соответствии с порядком, утвержденным муниципальным правовым актом Администрации города;

#### - оформить заявочный лист на участие в спортивных соревнованиях в соответствии с положением о проведении официального спортивного мероприятия;

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

#### - предусмотреть мероприятия по питанию лиц, проходящих спортивную подготовку, в пути к месту проведения спортивных мероприятий и обратно в период проведения официальных спортивных соревнований;

#### - предусмотреть мероприятия по временному проживанию лиц, прохо-дящих спортивную подготовку, в период проведения официальных спортивных соревнований.

#### 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответствен-ности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку,в спортивных соревнованиях» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Мелик-Карамова, 12 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 26-70-34,[www.olimp86.ru](http://www.olimp86.ru),e-mail: оlimp\_school86@mail.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Федорова, 73 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 93-52-48,www.kedr86.ru,e-mail: kedr86@inbox.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»  | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Энергетиков, 47 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 52-87-20,www. ermak-surgut.ru,e-mail: sdy-ermak@yandex.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Московская, 34В | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 21-11-09,www. surgut-victoria.ru,e-mail: duchviktoria@mail.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1 | 628406, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 94-31-16,www.hmao86.surgut.sportsng.ru,e-mail: sport3@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 7

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к открытым

### спортивным объектам для свободного пользования»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр».

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

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - 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 государствен-ного 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 открытым спортивным объектам для свободного пользования»:

#### - 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 открытым 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент, 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное  учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,город Сургут,улица Федорова, 73 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 93-52-48,www.kedr86.ru,e-mail: kedr86@inbox.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Обеспечение доступа

### к открытым спортивным объектам для свободного пользования»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 полу-чения 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 8

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к закрытым

### спортивным объектам для свободного пользования»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования»:

#### муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда».

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

#### - Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиоло-гическом благополучии населения»;

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 закрытым спортивным объектам для свободного пользования»:

#### - 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 безо-пасной 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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответствен-ности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 Феде-рации».

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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 нару-шения 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент, 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение Центр физической подготовки «Надежда»  | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Студенческая, 16 | понедельник –пятница: 09.00 – 17.12.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 32-73-52,www.nadezhda-sport.ru,e-mail: Nadegda@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Обеспечение доступа

### к закрытым спортивным объектам

### для свободного пользования»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата

Приложение 9

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

### Стандарт

### качества муниципальной работы «Организация и проведение

### спортивно-оздоровительного этапа»

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

#### Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа»:

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр»;

#### - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп»;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» имени Арарата Агвановича Пилояна;

#### - муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория».

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

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

#### - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

#### - 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 утверж-дении 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)»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03»;

#### - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

#### - 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 муниципального образования городской округ город Сургут.

#### 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 городской округ город Сургут 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 спортивно-оздоровительного этапа»:

- привлечение к занятиям оздоровительными физическими упражнениями детей, подростков и молодежи и проведение данных занятий для достижения физического совершенства, высокого уровня здоровья и работоспособности, необходимых им для подготовки к общественно полезной деятельности и дальнейшим занятиям спортом.

3.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

#### 3.2.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа»:

#### - должен иметь разработанные дополнительные общеобразовательные (общеразвивающие) программы, при наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности;

#### - должен иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий учебных заведений и помещений спортивной организации, связанных с массовым пребыванием людей;

#### - не должен привлекать занимающихся спортивно-оздоровительного этапа без их согласия (если занимающийся является совершеннолетним) или их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному программой спортивной подготовки;

#### - не должен принуждать занимающихся ко 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;

#### - должен производить отмену занятий спортивно-оздоровительного этапа в зимнее время года в связи с низкой температурой воздуха в соответствии с температурным режимом с учетом возраста занимающихся.

Система организации тренировочной деятельности в актированные дни определяется учреждением. В случае явки занимающихся на тренировку тренеры-преподаватели проводят с ними индивидуальную работу либо групповые занятия и контролируют отправку занимающихся домой.

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 департаментом культуры, молодёжной политики и спорта (далее – департамент).

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 департаменту муниципальных организаций, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответствен-ности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий департамента 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 требо-ваний 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 департамент.

Контактная информация о департаменте указана на официальном портале Администрации города.

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. Департамент 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 резуль-татам 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 департамент.

6.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента в приеме документов у заявителя либо в исправ-лении 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 департамент, 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 департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент 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, департамент:

- 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 «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа» |

Организации,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Мелик-Карамова, 12 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 26-70-34,[www.olimp86.ru](http://www.olimp86.ru),e-mail: оlimp\_school86@mail.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» | 628402, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут,улица Федорова, 73 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 93-52-48,www.kedr86.ru,e-mail: kedr86@inbox.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс»  | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 1а | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 52-64-01, [www.avers-sport.ru](http://www.avers-sport.ru),e-mail: sk\_avers@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»  | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Энергетиков, 47 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 52-87-20,www. ermak-surgut.ru,e-mail: sdy-ermak@yandex.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» | 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Московская, 34В | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 21-11-09,www. surgut-victoria.ru,e-mail: duchviktoria@mail.ru |
| Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1 | 628406, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 94-31-16,www.hmao86.surgut.sportsng.ru, e-mail: sport3@admsurgut.ru |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» имени Арарата Агвановича Пилояна | 628418, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник:09.00 – 18.00,вторник – пятница:09.00 – 17.10.Обед: 13.00 – 14.00 | приемная, директор: (3462) 50-20-24,www. sport.admsurgut.ru,e-mail: ugoriya@admsurgut.ru |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(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 полу-чения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата