

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| От | «27» |  | февраля |  | 2017 | г. | № | 371 |

Об утверждении стандартов качества

муниципальных работ в сфере

физической культуры и спорта

В соответствии с Уставом города Когалыма, постановлениями Администрации города Когалыма от 12.12.2014 №3211 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Дворец спорта», от 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности», от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

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

1.1. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

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 к настоящему постановлению.

1.3. Стандарт качества муниципальной работы «Организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

1.4. Стандарт качества муниципальной работы «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях» согласно приложению 4 к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложения к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма Н.Н.Пальчиков

Приложение 1

к постановлению Администрации

города Когалыма

от 27.02.2017 №371

### Стандарт качества муниципальной работы

### «Организация и проведение спортивно-оздоровительной

### работы по развитию физической культуры и спорта

### среди различных групп населения»

1. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества выполнения муниципальной работы (далее - Стандарт).

Перечень муниципальных учреждений содержится в приложении 1 к настоящему Стандарту.

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной работы

#### - Конституция Российской Федерации;

#### - Трудовой кодекс 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

#### - 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 города Когалыма;

- Устав Муниципального автономного учреждения «Дворец спорта».

1. Порядок получения доступа к муниципальной работе

#### 3.1. Муниципальная работа выполняется на территории муниципального образования городской округ город Когалым для физических лиц.

#### 3.2. Получение доступа к муниципальной работе является общедоступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.3.Документы, необходимые для получения доступа к муниципальной работе:

- заявление о приеме в Учреждение по установленной форме;

- документ, удостоверяющий личность заявителя, (копия и оригинал);

- копию свидетельства о рождении;

- копия свидетельства об инвалидности (для занимающихся адаптивной физической культурой);

- согласие родителей (законных представителей) на зачисление в Учреждение (для лиц в возрасте от 6 до 17 лет);

- медицинская справка от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в Учреждении по избранному профилю;

- две фотографии (размером 3 x 4 см) ребенка для оформления личного дела.

Указанные документы предоставляются заявителем непосредственно в Учреждение.

Заявители несут в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

#### 3.4. Направления деятельности в рамках доступа к муниципальной работе:

#### - организация и проведение занятий в спортивно-оздоровительных и абонементных группах по видам спорта: адаптивная физическая культура, атлетическая гимнастика, аэробика, гидроаэробика, картинг, пауэрлифтинг, северное многоборье, фитнес-аэробика.

1. Требования к порядку выполнения работы и качеству работы

#### 4.1. Требования к порядку условий выполнения работы.

#### 4.1.1. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения» должен иметь:

#### - план работы учреждения, план мероприятий на календарный год;

#### - расписание занятий;

#### - график работы;

#### - программы спортивно-оздоровительной направленности (с учетом возрастного состава групп, занимающихся);

#### - локальные акты учреждения об утверждении списков занимающихся;

#### - журналы учета занимающихся и (или) посетителей;

#### - правила поведения и техники безопасности при занятиях физической культурой и спортом;

#### - иные локальные акты, не противоречащие Уставу исполнителя.

#### 4.1.2. Муниципальная работа выполняется бесплатно, частично платно.

#### 4.1.3. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно быть размещено в специально оборудованных зданиях и помещениях, доступных для населения.

#### 4.2. Требования к качеству условий выполнения работы:

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

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

#### 4.2.3. 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.

#### 4.2.4. 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.

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

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

#### 4.2.7.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).

1. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества

муниципальной работы

5.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью Учреждения, соблюдения Учреждением требований настоящего стандарта определяется муниципальными правовыми актами.

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения каждому из требований, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта.

1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

муниципальной работы.

6.1. Руководитель Учреждения, выполняющего работы, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта, в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к работникам Учреждения, выполняющего работы, применяются руководителем данного Учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения, выполняющей работы.

6.3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта устанавливается с учетом норм Федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

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

7.1. Общие положения.

7.1.1. 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».

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

7.1.3. 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 Управление.

Контактная информация об Управлении указана на официальном портале Администрации города.

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

7.1.4. 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.

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

7.1.6. 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.

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

7.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

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

7.2.2. 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 этих 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.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Управление.

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

7.3.2. При обращении в Управление 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.

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

При этом Управление 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.

7.3.4. По результатам проверочных действий, Управление:

- 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.

7.4. 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 муниципальной работы

«Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения»

Перечень муниципальных учреждений,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное автономное  учреждение «Дворец спорта» | 628481, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Когалым, улица Дружбы Народов, дом 7 | Согласно утвержденного расписания занятий | приёмная, директор: (34667) 2-50-68  администратор: (34667) 2-59-05  www.dvorec86.ru  e-mail: [dvorec86@mail.ru](mailto:dvorec86@mail.ru) |

Приложение 2

к Стандарту муниципальной работы

«Организация и проведение

спортивно-оздоровительной работы

по развитию физической культуры и

спорта среди различных групп населения»

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

(Ф.И.О. руководителя муниципального учреждения, выполняющего 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 муниципального учреждения, Ф.И.О. должностного лица, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

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

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

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

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

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

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем муниципального учреждения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 Когалыма

от 27.02.2017 №371

### Стандарт качества муниципальной работы

### «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий

### в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса

### «Готов к труду и обороне» (ГТО)»

1. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества выполнения муниципальной работы (далее - Стандарт).

Перечень муниципальных учреждений содержится в приложении 1 к настоящему Стандарту.

2.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной работы

#### - Конституция Российской Федерации;

#### - Трудовой кодекс 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

#### - 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 города Когалыма;

- Устав Муниципального автономного учреждения «Дворец спорта».

#### 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 Когалым 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 утверждается 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 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. 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 Управлением культуры, спорта и молодёжной политики (далее – Управление).

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. Руководитель Учреждения, выполняющего муниципальную работу, привлекается к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий Управления 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 Управление.

Контактная информация об Управлении 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. Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

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

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

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

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

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за этих 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 Управление.

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

6.3.2. При обращении в Управление 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 Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом Управление 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, Управление:

- 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 в рамках

### Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса

«Готов к труду и обороне» (ГТО)»

Муниципальные учреждения,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное автономное  учреждение «Дворец спорта» | 628481, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Когалым, улица Дружбы Народов, дом 7 | Согласно графика приема нормативов центра тестирования города Когалыма | приемная, директор: (34667) 2-50-68,  администратор: (34667) 2-59-05,  www.dvorec86.ru,  e-mail: [dvorec86@mail.ru](mailto:dvorec86@mail.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 муниципального учреждения, выполняющего 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 муниципального учреждения, Ф.И.О. должностного лица, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем муниципального учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 Когалыма

от 27.02.2017 №371

### Стандарт качества муниципальной работы

### «Организация и проведение официальных физкультурных

### (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» содержится в приложении 1 к настоящему Стандарту.

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ

#### - Конституция Российской Федерации;

#### - Трудовой кодекс 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

#### - 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 города Когалыма;

- Устав Муниципального автономного учреждения «Дворец спорта».

#### 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 Когалым 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 и спортивных мероприятий города Когалыма, ежегодно утверждаемым муниципальным правовым актом Администрации города Когалыма.

#### 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 физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» должен иметь:

#### - муниципальный правовой акт Администрации города Когалыма об утверждении календарного плана физкультурных и спортивных мероприятий города Когалыма на календарный год;

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

#### 3.2.2. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных физкультурных (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 Когалыма;

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

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

#### 3.2.3. Исполнитель муниципальной работы «Организация и проведение официальных физкультурных (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 Управлением культуры, спорта и молодёжной политики (далее – Управление)

#### 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 Управлению муниципальных учреждений, выполняющих муниципальную работу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий Управления 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](garantF1://12077515.0)», 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 об Управлении 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. Управление обеспечивает защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

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

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

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

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

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за этих 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 Управление.

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

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

- ответ муниципального учреждения о предпринятых мерах по факт 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 Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом Управление 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, Управление:

- 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 физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»

Муниципальные учреждения,

в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципального учреждения | Местонахождение | График работы | Телефон, интернет-сайт, e-mail |
| Муниципальное автономное  учреждение «Дворец спорта» | 628481, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Когалым, улица Дружбы Народов, дом 7 | Согласно Положения о проведении официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий | приемная, директор: (34667) 2-50-68, администратор: (34667) 2-59-05, [www.dvorec86.ru](http://www.dvorec86.ru), e-mail: [dvorec86@mail.ru](mailto:dvorec86@mail.ru) |

Приложение 2

### к стандарту качества муниципальной работы

### «Организация и проведение официальных физкультурных

### (физкультурно-оздоровительных) мероприятий»

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

(Ф.И.О. руководителя муниципального учреждения, выполняющего 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 муниципального учреждения, Ф.И.О. должностного лица, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

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

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

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

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

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

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем муниципального учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 Когалыма

от 27.02.2017 №371

### Стандарт качества муниципальной работы

### «Обеспечение участия спортивных сборных команд

### в официальных спортивных мероприятиях»

(межмуниципальные, региональные, всероссийские)

#### 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» (межмуниципальные, региональные, всероссийские) содержится в приложении 1 к настоящему Стандарту.

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальных работ

#### - Конституция Российской Федерации;

#### - Трудовой кодекс 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

#### - приказ Министерства спорта Российской Федерации от 27.12.2013 № 1125 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

#### - 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 города Когалыма;

- Устав Муниципального автономного учреждения «Дворец спорта».

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 Когалым 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 Когалыма;

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

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

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

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

3.3. Требования к квалификации персонала.

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

3.3.2. При выполнении муниципальных работ работники исполнителя обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы 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 Управлением культуры, спорта и молодёжной политики (далее – Управление).

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. Руководитель муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, привлекается к ответственности за нарушение требований стандарта качества в результате проверочных действий Управления 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.

1. 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 федеральным 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 работы, 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 Управление.

Контактная информация об Управлении указана на официальном портале Администрации города Когалыма.

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

6.1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

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

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

6.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения на нарушение требований стандарта.

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

6.2.2. Руководитель муниципального учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1настоящего 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 этих 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 Управление.

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

6.3.2. При обращении в Управление 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 Управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 6.1.6 пункта 6.1 настоящего стандарта, Управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом Управление 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, Управление:

- 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 автономное  учреждение «Дворец спорта» | 628481, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Когалым, улица Дружбы Народов, дом 7 | Согласно календарного плана физкультурных и спортивных мероприятий города Когалыма | приемная, директор: (34667) 2-50-68, администратор: (34667) 2-59-05, www.dvorec86.ru, e-mail: [dvorec86@mail.ru](mailto:dvorec86@mail.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 получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

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

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

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

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

дата

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