|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 15 | » | 03 | 20 | 17 | г. |  | № | 1680 |



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Об утверждении стандарта качества

муниципальной услуги по реализации

дополнительных общеразвивающих

программ

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 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Админист-рации города», в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ согласно приложению.

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

3. Действие настоящего постановления распространяются на правоотно-шения, возникшие с 01.01.2017.

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

Глава города В.Н. Шувалов

Приложение

к постановлению

Администрации города
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

# Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных

# общеразвивающих программ

# (далее – стандарт)

# Раздел I. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальных услуг

Стандарт применяется в отношении муниципального бюджетного учре-ждения дополнительного образования специализированной детско-юношеской спортивной школы олимпийского резерва № 1.

# Раздел II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муници- пальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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 выполня- емых 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 «Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Устав муниципального образования городской округ город Сургут.

# Раздел III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

1. Категория потребителей муниципальных услуг, а также физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.1. Муниципальные услуги оказываются физическим лицам, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), наличия судимости родителей (законных представителей).

Возраст потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии с дополнительными общеразвивающими программами по видам спорта, развиваемыми в спортивной организации.

1.2. До зачисления в организацию, оказывающую услугу, (далее – спортивная организация) желающие заниматься физической культурой и спортом относятся к категории заявителей на получение услуги (далее – заявители), после зачис- ления – к категории потребителей услуги (далее – потребители).

2. Порядок и сроки подачи, регистрации заявлений.

Заявление о приеме в спортивную организацию, оформленное в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту, представляется в спортивную организацию заявителем лично (с представлением документов, указанных в [пункте 3 раздела](#sub_1033) III настоящего стандарта) либо по электронной почте в порядке, установленном локальным нормативным актом спортивной органи-зации.

Прием заявления и его регистрация в книге регистрации заявлений осуществляется в случае представления заявления:

- при личном обращении в спортивную организацию – в течение 30-и минут с момента представления заявления;

- в электронном виде (по адресам электронной почты спортивных органи-заций, указанных в приложении 1 к настоящему стандарту) – в срок не более двух рабочих дней с момента поступления заявления по адресу электронной почты спортивной школы.

Заявление в электронном виде подается посредством использования портала государственных и муниципальных услуг и направления в спортивную школу.

После регистрации заявления, поданного в электронном виде, заявитель должен явиться лично в спортивную организацию для представления пакета документов, указанных в пункте 3 раздела III настоящего стандарта, в порядке, предусмотренном локальным нормативным актом спортивной школы.

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями:

Зачисление в спортивную организацию производится по письменному заявлению на имя руководителя спортивной организации одного из родителей (законного представителя) лица, не достигшего 14-летнего возраста, или по письменному заявлению лица, достигшего 14-летнего возраста, с письменного согласия одного из родителей (законного представителя) при наличии медицинского заклю-чения о состоянии здоровья ребенка.

Для зачисления заявитель представляет в спортивную организацию следующие документы:

- письменное заявление заявителя (законного представителя заявителя) о приеме в спортивную организацию по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту;

- копию паспорта (при наличии) или свидетельства о рождении заявителя;

- справку об отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний для освоения соответствующей программы;

- фотографии заявителя.

4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

При подаче и регистрации письменного заявления заявитель обслуживается без очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 30-и минут с момента обращения в спортивную организацию.

Зачисление в спортивную организацию на основании результатов индивидуального отбора оформляется приказом спортивной организации.

5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Заявителю и (или) родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме документов в следующих случаях:

- текст документов не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя;

- на документах отсутствуют необходимые печати и подписи ответственных лиц;

- наличие в заявлении незаполненных граф, подлежащих заполнению (в случае личного обращения заявителя и отказа в заполнении указанных граф);

- несоответствие данных, указанных в заявлении, приложенным к заявлению документам.

6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю и (или) родителю (законному представителю) отказывается в предоставлении услуги по следующим основаниям:

- несоответствие возраста заявителя требованиям дополнительных общеразвивающих программ по выбранному виду спорта;

- отсутствие свободных мест в спортивной организации;

- отсутствие обязательных документов, указанных в пункте 3 раздела III настоящего стандарта;

- несоответствие данных, указанных в заявлении, приложенным к заявлению документам;

7. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе.

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе составляет 25 рабочих дней с момента регистрации заявления в журнале заявлений с учетом следующих процедур:

- прием заявления, регистрация в журнале регистрации заявлений (не более двух рабочих дней с момента поступления заявления);

- издание распорядительных документов (не более двух рабочих дней после прохождения контрольных тестов).

8. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

До начала фактического посещения заявителем спортивной организации родитель (законный представитель) ребенка – получателя услуги должен лично явиться в спортивную организацию для ознакомления с уставом учреждения, лицензией на осуществление образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию тренировочного процесса.

# Раздел IV. Требования к порядку оказания услуги и качеству муници- пальной услуги

1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги.

1.1. Общие требования к процессу оказания услуги.

Спортивная организация должна иметь:

- лицензию на право ведения образовательной деятельности;

- дополнительные общеразвивающие программы по видам спорта, разработанные спортивной организацией;

- разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуа- тацию зданий и помещений спортивной организации, связанных с массовым пребыванием людей.

1.2. Формы оказания услуги.

Услуга предоставляется в форме организации тренировочного процесса в соответствии с дополнительными общеразвивающими программами.

1.3. Содержание оказываемой услуги.

Предоставление услуг по выбранному направлению:

- реализация дополнительных общеразвивающих программ по видам спорта;

- организация и проведение тренировочных сборов;

- организация участия потребителей услуг в спортивных мероприятиях по спортивным направлениям спортивной организации.

1.4. Общие требования к процессу оказания услуги:

1) тренировочный процесс в спортивной организации осуществляется в соответствии с годовым тренировочным планом, рассчитанным в соответствии с дополнительными общеразвивающими программами по видам спорта;

2) для обеспечения освоения программы подготовки к спортивным соревнованиям и активного отдыха (восстановления) потребителей услуг организуются тренировочные сборы, являющиеся составной частью (продолжением) учебно- тренировочного процесса;

3) процесс оказания муниципальных услуг включает в себя:

- групповые и индивидуальные тренировочные и теоретические занятия;

- самостоятельную работу потребителей услуг по индивидуальным планам;

- тренировочные сборы;

- участие в спортивных соревнованиях и иных мероприятиях;

- инструкторскую и судейскую практику;

- медико-восстановительные мероприятия;

- тестирование и контроль.

1.5. Характер оказания услуги для потребителей услуги (платно, бесплатно).

Услуга оказывается бесплатно.

1.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законо-дательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления услуги:

1) спортивная организация должна обеспечить выполнение устава спортивной школы;

2) спортивная организация организует тренировочный процесс в соответствии с научно разработанной системой многолетней спортивной подготовки, обеспечивающей преемственность задач, средств, методов, организационных форм подготовки спортсменов всех возрастных групп.

Набор в группы подготовки осуществляется ежегодно до 15 октября текущего года;

3) перечень сопутствующих услуг, оказываемых в электронном виде, указан в подпункте 4.2 пункта 4 раздела IV настоящего стандарта.

2. Требования к качеству условий оказания услуги.

2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу, регламентации их деятельности:

1) спортивная организация должна разработать и утвердить дополни- тельные общеразвивающие по развиваемым видам спорта. Программы должны быть доступны для ознакомления потребителям услуги;

2) возраст потребителей услуг, а также наполняемость групп и режим подго-товки должен соответствовать требованиям общеразвивающих программ по видам спорта;

3) спортивная организация должна предусмотреть формы участия обучающихся и их родителей (законных представителей) в управлении образовательной организацией;

4) спортивная организация должна разработать и утвердить приказом по учреждению правила поведения на соревнованиях и правила поведения на тренировочных занятиях. Потребители услуг должны быть письменно ознакомлены с данными правилами. Правила поведения должны быть вывешены на информационных стендах спортивной организации.

2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим терри-ториям.

Спортивные организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, отвечающих требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, сетью «Интернет».

2.3. К помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны отвечать санитарно-гигиеническим и противопожарным нормам, иным нормативным требованиям, обеспечивающим надлежащее качество услуги.

2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания услуги:

1) спортивная организация по желанию потребителей услуги и (или) родителей (законных представителей) должна предоставить им возможность ознакомления с промежуточными результатами и результатами выполнения потребителем услуг промежуточного и итогового тестирования, а также предоставить информацию о его поведении, количестве и датах пропущенных им занятий;

2) спортивная организация не вправе принуждать потребителей услуги к посещению мероприятий, не предусмотренных тренировочным планом и/или соответствующей общеразвивающей программы по виду спорта, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях;

3) в процессе обучения тренеры-преподаватели и иные сотрудники спортивных организаций не должны отдавать предпочтение отдельным потребителям услуги при распределении учебных материалов, спортивного инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4) персонал спортивной организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на потребителей услуги, их родителей (законных представителей), иных посетителей спортивных организаций, применять к ним меры принуждения и насилия;

5) персонал спортивной организации (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей (потребителей услуги, родителей (законных представителей), иных лиц) по существу либо указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

6) работники спортивных организаций должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы потребителей услуги в их группах или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания программ спортивной подготовки, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся тренировочного процесса;

7) при возникновении в присутствии сотрудников спортивной организации случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к потребителям услуги, драк, в которые вовлечены занимающиеся спортивной организации, сотрудники спортивной организации должны обеспечить пресечение данных нарушений;

8) во время проведения на территории спортивной организации спортивных, физкультурных, культурно-массовых мероприятий с занимающимися неотлучно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услугу, обеспечи- вающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

9) в случае возникновения пожара сотрудники детских спортивных организаций обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех занимающимися и только после этого – собственную эвакуацию и спасение;

10) при возникновении пожара сотрудники спортивной организации не должны оставлять детей без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации;

11) при возникновении пожара работники спортивной организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста;

12) в случае перевода потребителя услуги в другую спортивную органи- зацию организация, оказывающая услуги, должна в письменной форме выдать потребителю услуги и (или) его родителю (законному представителю) документ с указанием результатов подготовки, выполнения им спортивных разрядов и принадлежности к тренировочной группе.

2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги:

1) до начала учебного года спортивные организации должны пройти проверку приемочными комиссиями, в состав которых включаются представители Государственного пожарного надзора, Администрации города, Роспотребнадзора;

2) спортивная организация не должна проводить занятия при отсутствии водоснабжения;

3) спортивная организация не должна проводить занятия в случаях неиспра-вности оборудования, а также допускать потребителей услуги к тренировочным занятиям без спортивной одежды и обуви;

4) спортивная организация производит отмену занятий 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 спортивной организацией. В случае явки занимающихся на тренировку тренеры-преподаватели проводят с ними индивидуальную работу либо групповые занятия и контролируют отправку потребителей услуг домой;

5) педагогические работники (тренерский состав) спортивных организаций должны допускать потребителей услуги после перенесенных заболеваний к занятиям спортом только при наличии медицинского заключения о состоянии их здоровья;

6) сотрудники спортивных организаций должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

7) в здании спортивных организаций проживание обслуживающего персонала и других лиц не допускается.

2.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления услуги:

1) спортивная организация обязана обеспечить открытость и доступность информации о своей деятельности, перечень которой определен Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», путем ее размещения в помещении спортивной организации на информационных стендах, местах свободного доступа и официальном сайте в сети «Интернет»;

2) спортивная организация обязана обеспечить создание и ведение официального сайта в сети «Интернет»;

3) в фойе спортивных организаций должны вывешиваться тексты устава спортивной организации, правил внутреннего распорядка спортивной органи- зации, информация о структурном подразделении Администрации города и его должностных лицах (с указанием контактной информации), осуществ- ляющем функции куратора в отношении спортивной организации, а также о структурных подразделениях Администрации города, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;

4) организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении спортивной организации информацию о результатах соревнований, в которых участвовали потребители услуги, не позднее чем через неделю после завершения соревнований;

5) организация, оказывающая услугу, обязана сделать доступной для потребителей услуги и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, web-адрес, элект- ронные адреса, факс);

6) выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и других организаций, оказывающих услугу.

3.1. Работники спортивной организации должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

3.2. У работников спортивной организации должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, разработанные в соответствии с требованиями нормативных актов.

3.3. К тренировочной и педагогической деятельности не допускаются лица в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления услуги.

4.1. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие услуги организации от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.2. В ходе предоставления муниципальных услуг осуществляется предоставление следующих сопутствующих услуг в электронном виде:

- зачисление в образовательное учреждение;

- предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

# Раздел V. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдением муниципальными организациями требований настоящего стандарта определяется муниципальными правовыми актами.

2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в разделах III, IV настоящего стандарта.

# Раздел VI. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

1. Руководители муниципальных организаций оказывающих услугу, куратором которых является управление физической культуры и спорта (далее – управление), привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий уполномоченных органов или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта к сотрудникам организации, оказывающих услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

3. Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законода- тельства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

# Раздел VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта муниципальной услуги

1. Общие положения.

1.1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

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

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта в управление.

Контактная информация об управлении должна быть указана на официальном интернет-сайте организации.

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

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

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

1.5. Организации, оказывающие услугу, управление обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.6. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации 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.

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 рассмот-рения жалобы.

2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю спортивной организации.

2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований настоящего стандарта.

2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 1.6 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта, в течение десяти рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

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

- в случае установления факта нарушения настоящего стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нару- шения требований настоящего стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта и локальными актами организации, оказывающей услугу;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения настоящего стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в подпункте 1.6 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта.

3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта в управление.

3.1. Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению в течение 15-и 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.

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

- ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта, с указанием фамилии, имени, отчества свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требо- ваний настоящего стандарта оказывающей услугу организацией;

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

3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта в управление и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 1.6 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта, управление осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта.

При этом управление вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего 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 настоящего стандарта.

3.4. По результатам проверочных действий управление:

- готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;

- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;

- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения настоящего стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в подпункте 1.7 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта.

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 (бездействия) спортивной организации, оказывающей услуги, работника спортивной организации, оказывающей услуги.

Приложение 1
к стандарту качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ

# Перечень муниципальных спортивных организаций, предоставляющих услугу

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименованиеучреждения | Руководительучреждения | Местонахож-дение | Графикработы | Телефон | Адрес сайта | Адресэлектроннойпочты |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийскогорезерва № 1 | Директор – КадочкинаСветлана Станиславовна,заместители директора – ПокшинаТатьяна Александровна, ХабибуллинаНина Валентиновна | 628406,Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Ивана Захарова, 25 | понедельник – пятницас 09.00 до 18.00,обед с 13.00до 14.00 | 943-116(приемная) | http://hmao86.surgut.sportsng.ru/ | sport3@admsurgut.ru |

Приложение 2
к стандарту качества муниципальной услуги по реализации дополнительных

общеразвивающих программ

# Форма

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (наименование организации) |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (Ф.И.О.) |
|  |  |
|  | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, |
|  |   | (Ф.И.О) |
|  |  |  |
|  | проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, |
|  | улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, |
|  | дом\_\_\_\_\_\_\_\_\_, квартира \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, |
|  | телефоны: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, |
|  | e-mail\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |

# Заявление

Прошу зачислить на дополнительную общеразвивающую программу по виду спорта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

моего ребенка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата рождения «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ г.

Место рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Отец (Ф.И.О. полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

Мать (Ф.И.О. полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

Сведения о гражданстве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место учебы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства: улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дом \_\_\_\_, квартира \_\_\_, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

 (подпись) (расшифровка)

На обратной стороне заявления

Ознакомлен:

с уставом спортивной школы:

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

            (подпись)                                             (расшифровка подписи)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

с локальными актами спортивной школы:

- правила поведения в спортивной школе, на соревнованиях и тренировочном процессе

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приложение

к заявлению

# Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. родителя (законного представителя) полностью)

даю согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, данных моего ребенка

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. ребенка полностью)

а именно: совершение действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден(а).

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

            (подпись)                                                  (расшифровка подписи)

Приложение 3
к стандарту качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ

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

(Ф.И.О. руководителя организации, оказывающей услугу, управления)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (при наличии) заявителя)

# Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

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 услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта, управления, должностного лица)

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 урегулирования конфликтной ситуации:

- 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 организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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) |