

СОГЛАСОВАНО

И.о. руководителя главного управления по физической культуре и спорту администрации города Красноярска

А.В. Каминский

« »

2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУДО «СШОР им. В.А. Шевчука»

Ю.В. Шевчук

« 18 »

109

2023 г.



РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике имени В.А. Шевчука» муниципальной услуги по реализации дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийскому виду спорта спортивная гимнастика

1. Описание услуг

1.1. Наименование услуг

- реализация дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийскому виду спорта спортивная гимнастика (далее по тексту – ДОП спортивной подготовки).

1.2. Результат услуг

1.2.1. На этапе начальной подготовки:

- формирование устойчивого интереса к занятиям физической культурой и спортом;
- получение общих теоретических знаний о физической культуре и спорте, в том числе о виде спорта "спортивная гимнастика";
- формирование двигательных умений и навыков, в том числе в виде спорта "спортивная гимнастика";
- повышение уровня физической подготовленности и всестороннее гармоничное развитие физических качеств;
- обеспечение участия в официальных спортивных соревнованиях;
- укрепление здоровья.

1.2.2. На учебно-тренировочном этапе (этапе спортивной специализации):

- формирование устойчивого интереса к занятиям видом спорта "спортивная гимнастика";
- формирование разносторонней общей и специальной физической подготовленности, а также теоретической, технической, тактической и психологической подготовленности, соответствующей виду спорта "спортивная гимнастика";
- обеспечение участия в официальных спортивных соревнованиях и формирование навыков соревновательной деятельности;
- укрепление здоровья.

1.2.3. На этапе совершенствования спортивного мастерства:

- повышение уровня общей и специальной физической, теоретической, технической, тактической и психологической подготовленности;

- обеспечение участия в официальных спортивных соревнованиях и совершенствование навыков в условиях соревновательной деятельности;
- сохранение здоровья.

1.2.4. На этапе высшего спортивного мастерства:

- повышение уровня общей и специальной физической, теоретической, технической, тактической и психологической подготовленности, соответствующей виду спорта "спортивная гимнастика";
- обеспечение участия в официальных спортивных соревнованиях и достижение обучающимися высоких и стабильных спортивных результатов в условиях соревновательной деятельности;
- сохранение здоровья.

1.3. Учреждение, оказывающее услуги

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике имени В.А. Шевчука» (далее по тексту – Учреждение).

1.4. Правовые основания для оказания услуг

Услуга оказывается в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 04.12.2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказом Минспорта России об утверждении Федеральных стандартов спортивной подготовки по видам спорта;
- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, правовые акты города, регулирующие осуществление спортивной подготовки по видам спорта;
- Устав Учреждения;
- дополнительная образовательная программа спортивной подготовки по виду спорта «спортивная гимнастика».

Предоставляемые услуги населению должны соответствовать требованиям, предъявляемым к таким услугам законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, правовыми актами города.

1.5. Потребители и заказчики услуг

Потребителями (заказчиками и получателями) услуг могут быть физические лица (далее по тексту - Потребители), заинтересованные в получении услуг.

Услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

В отдельных случаях для граждан могут быть установлены ограничения доступа к услугам (наличие медицинских противопоказаний, для несовершеннолетних

граждан – ограничения по времени, необходимость наличия сопровождающего лица и т.д.).

*Филофил
Кросспорт*

1.6. Сроки оказания

В течение календарного года в соответствии с установленным режимом работы Учреждения и расписанием занятий тренеров-преподавателей, реализующих ДОП спортивной подготовки по виду спорта.

Учреждение обязано соблюдать утвержденное им расписание занятий.

1.7. Альтернативные варианты получения

Альтернативной возможностью получения результата услуг являются спортивные организации, осуществляющие спортивную подготовку по виду спорта «спортивная гимнастика», расположенные на территории г. Красноярска.

2. Информирование получателей услуг

2.1. Состав и объем информации

При оказании услуг Учреждение обеспечивает потребителей услуг следующей информацией:

- наименование и место нахождения Учреждения (место государственной регистрации);
- режим работы Учреждения, в том числе отдела (отделения) спортивной подготовки;
- локальные нормативные акты, регламентирующие реализацию дополнительных образовательных программ спортивной подготовки;
- расписание работы приемной и апелляционной комиссий;
- количество бюджетных мест по каждой реализуемой в Учреждении дополнительной образовательной программе спортивной подготовки, а также количество вакантных мест для приема поступающих;
- сроки приема документов, необходимых для зачисления в Учреждение;
- требования, предъявляемые к уровню физических (двигательных) способностей и другим качествам поступающих в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки;
- правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам отбора;
- сроки зачисления в Учреждение;
- номер телефона для получения консультаций;
- список контролирующих организаций, их адреса, телефоны.

2.2. Способы широкого информирования

Информация об оказываемых услугах размещается:

- на стендах Учреждения, его структурных подразделений;
- в средствах массовой информации;
- путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов, объявлений, программ и т.д.);

- на сайтах в сети Интернет;
- дополнительно информирование о предоставлении услуги может осуществляться с применением средств внешней рекламы.

Стенды, содержащие информацию о графике работы Учреждений, размещаются при входе в помещения.

Состав информации содержит:

- перечень этапов, по которым реализуется ДОП спортивной подготовки;
- сроки оказания услуг;
- категория, возраст потребителей услуг;
- характеристика услуг, время на их оказание.

Потребитель вправе воспользоваться имеющейся информацией посредством всех источников, вправе потребовать необходимой и достоверной информации об оказании услуг.

2.3. Информирование по запросу

2.3.1. Информация об оказании услуг предоставляется бесплатно.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.3.2. Индивидуальное устное информирование потребителей осуществляется работниками административно-управленческого персонала, работниками, реализующими ДОП спортивной подготовки (далее по тексту - сотрудник), при обращении граждан за информацией:

- личном обращении;
- обращении по телефону.

2.3.3. Работник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости, с привлечением других специалистов.

Время ожидания граждан при личном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина при обращении по телефону работник осуществляет не более 15 минут.

2.3.4. Работник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке оказания услуги по телефону, работник, сняв трубку, должен:

- представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, указать наименование Учреждения.
- в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося, по интересующему вопросу.

В конце информирования работник, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

2.3.5. При обращении потребителя услуги или его представителя для получения информации письменно, запрос направляется заместителю директора по спортивной

подготовке или инструктору-методисту, где запрос подлежит обработке, и специалисты информируют потребителя об услуге в письменной форме.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан осуществляется путем почтовых отправок или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией) в течение 5 дней со дня регистрации письменного обращения.

Не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества заявителя, почтового и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2.4. Информация о месте оказания услуги

2.4.1. Услуги оказываются в спортивных залах Учреждения, расположенных в здании по адресу: г. Красноярск, ул. Семафорная, 247 «б».

2.4.2. Информацию о порядке предоставления и видах услуг можно получить по адресу: г. Красноярск, ул. Семафорная, 247 «б».

2.4.3. Информация, обязательная к размещению в местах оказания услуг:

Полное наименование Учреждения:

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике имени В.А. Шевчука».

Сокращенное наименование Учреждения: МБУДО «СШОР им. В.А. Шевчука».

Режим работы административно-управленческого персонала:

- понедельник – пятница с 9.00 до 18.00;
- суббота – воскресенье – выходной;
- обед – с 13.00 до 14.00.

Контактный телефон – 8(391) 2 36-25-48, 2 36-11-42, факс 2 36-45-21

E-mail: sdushorsg@mail.ru

Время оказания платных услуг.

Официальный сайт: <http://www.sdushor.ru>

2.4.4. На информационных стендах, расположенных в Учреждении также размещается следующая информация:

- график работы спортивного сооружения, расписание работы тренера-преподавателя;
- перечень документов, предоставляемых для получения услуги;
- основания отказа в предоставлении услуги.

3. Условия оказания услуг

3.1. Время оказания услуг

Услуги потребителям оказываются в спортивных залах Учреждения во время, указанное в расписании занятий тренеров-преподавателей или в положении о проведении спортивного мероприятия.

3.2. Место оказания услуг

Местами оказания услуг являются спортивные залы, расположенные в здании по адресу: г. Красноярск, ул. Семафорная, 247 «б».

Места оказания услуг должны соответствовать все установленным законодательством требованиям, в том числе:

- наличие раздевалок, душевых;
- наличие медицинского кабинета, оборудованного в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 09.08.2010 № 613н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи при проведении физкультурных и спортивных мероприятий»;
- наличие необходимого оборудования и спортивного инвентаря для реализации ДОП спортивной подготовки;
- в спортивных залах на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения;
- на информационных стендах Учреждения размещаются Правила посещения спортивных сооружений (Выписка из Правил посещения);
- на информационных стендах Учреждения размещается расписание учебно-тренировочных занятий и контактные данные тренеров-преподавателей (ФИО, номер контактного телефона).

3.3. Условия ожидания

В местах предоставления услуг предусматривается оборудование доступных мест общего пользования, хранения верхней одежды и обуви потребителей (гардеробы), места для переодевания (раздевалки), места для отдыха.

Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями и скамьями.

Время начала оказания услуги определяется расписанием учебно-тренировочных занятий. Максимальное время ожидания в случае внеплановой задержки начала оказания услуги составляет 10 минут.

3.4. Конфиденциальность

Потребителям услуг гарантируется защита персональных данных, полученных в процессе оказания услуг.

3.5. Взаимодействие с потребителями

Работниками, непосредственно оказывающими услуги, являются тренеры-преподаватели, инструкторы-методисты. Также в процессе оказания услуг задействован административно-управленческий персонал.

При оказании услуг работники Учреждения должны создавать для потребителей услуг комфортные условия при реализации услуг, уважать человеческое достоинство потребителей услуг, выражать приветливость, доброжелательность, терпение, коммуникабельность.

Потребители услуг, со своей стороны, должны проявлять уважение к человеческому достоинству работников Учреждения, соблюдать нормы морали и этики в отношениях с другими потребителями услуг.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые условия, ресурсы для получения услуги

Документы для получения услуг:

- письменное заявление поступающего, а в случае, если поступающими являются несовершеннолетними - письменное заявление их родителей (законных представителей);
- копия паспорта или свидетельства о рождении поступающего;
- справка об отсутствии у поступающего медицинских противопоказаний для освоения соответствующей дополнительной образовательной программы спортивной подготовки;

Условия получения услуг:

- отсутствие медицинских противопоказаний для занятий спортом;
- зачисление поступающего на соответствующий этап спортивной подготовки в соответствии с требованиями федерального стандарта по спортивной подготовки (с учетом возраста для зачисления и выполнение нормативов по общей физической, специальной физической для зачисления в группы на соответствующий этап).

Ресурсы:

- наличие квалифицированных тренеров-преподавателей по виду спорта;
- наличие спортивных залов, соответствующего технического оснащения, оборудования и инвентаря для оказания услуг.

4.2. Платность услуги

Предоставление услуг для потребителей в рамках муниципального задания Учреждения является бесплатным.

4.3. Схема взаимодействия между Учреждением и получателями услуг

4.3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация заявления на предоставление услуги с приложением документов, указанных в п. 4.1. настоящего Регламента;
- прохождение получателем услуги индивидуального отбора, в соответствии с дополнительной образовательной программой спортивной подготовки по выбранному виду спорта;
- при успешном прохождении получателем услуги индивидуального отбора и принятии решения о зачислении получателя услуги на соответствующий этап спортивной подготовки – издание приказа о зачислении и ознакомлении потребителя услуги с документами, регламентирующими прохождение спортивной подготовки в Учреждении;
- непосредственное получение услуги – прохождение спортивной подготовки по дополнительной образовательной программе спортивной подготовки по виду спорта «спортивная гимнастика».

4.3.4. Блок-схема последовательности действий по предоставлению услуги представлена в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

4.3.5. Основанием для начала исполнения процедуры является подача потребителем услуги ответственному работнику Учреждения письменного заявления в установленной форме о зачислении на соответствующий этап спортивной подготовки по выбранному виду спорта. Заявление подается в срок до 01 ноября текущего года.

К письменному заявлению должны быть приложены документы, указанные в п. 4.1. настоящего Регламента. Письменное заявление подается по адресу: г. Красноярск, ул. Семафорная, 247 «б».

В случае, если потребителем услуги является несовершеннолетний, письменное заявление подается родителем (законным представителем) несовершеннолетнего.

При подаче заявлений время ожидания в очереди не должно составлять более 15 минут. Максимальное время приема и регистрации документов не должно превышать 15 минут.

4.3.6. После приема и регистрации письменного заявления работник Учреждения, принявший заявление, в течение одного рабочего дня проверяет комплектность документов в соответствии с п. 4.1. настоящего Регламента.

В случае выявления оснований для отказа в приеме документов, работник Учреждения возвращает документы заявителю в день подачи с сопроводительным письмом, в котором указывается причина отказа в приеме документов. Сопроводительное письмо подписывается директором Учреждения.

4.3.7. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, работник Учреждения передает заявление и прилагающиеся документы в приемную комиссию Учреждения для проведения индивидуального отбора.

Индивидуальный отбор проводится в соответствии с Правилами приема кандидатов для прохождения спортивной подготовки, дополнительной образовательной программой спортивной подготовки по виду спорта и иными локальными актами Учреждения, регулирующими прием на этапы спортивной подготовки.

4.3.8. При успешном прохождении получателем услуги индивидуального отбора Приемная (Апелляционная) комиссия Учреждения принимает решение о зачислении получателя услуги на соответствующий этап спортивной подготовки.

На основании решения Приемной (Апелляционной) комиссии Учреждение издает приказ о зачислении потребителя услуги на соответствующий этап спортивной подготовки по выбранному виду спорта.

Работник Учреждения, реализующий ДОП спортивной подготовки, знакомит потребителя услуги с документами, регламентирующими прохождение ДОП спортивной подготовки в Учреждении, в т.ч. с дополнительной образовательной программой спортивной подготовки по виду спорта, расписанием учебно-тренировочных занятий, правилами посещения спортивных залов, в которых проводятся учебно-тренировочные занятия.

4.3.9. Непосредственно услуга оказывается работниками Учреждения, организующими и осуществляющими проведение учебно-тренировочных занятий.

При проведении учебно-тренировочных занятий, учебно-тренировочных сборов, спортивных соревнований Учреждение обеспечивает непрерывность в течение календарного года учебно-тренировочного процесса, планирование которого осу-

ществляется в соответствии с дополнительной образовательной программной спортивной подготовки по виду спорта.

Перевод потребителя в группу следующего года или на следующий этап спортивной подготовки производится на основании решения Педагогического совета Учреждения по результатам итогов контрольных мероприятий учебно-тренировочного процесса (контрольно-переводные испытания).

Потребители, не выполнившие эти требования, на следующий этап спортивной подготовки не переводятся. Такие потребители, (за исключением спортивно-оздоровительного этапа), отчисляются на данном этапе подготовки. По заявлению обучающегося или одного из родителей (законных представителей) несовершеннолетнего обучающегося Учреждения осуществляет перевод такого обучающегося на соответствующую дополнительную общеразвивающую программу в области физической культуры и спорта.

4.3.10. Руководство деятельностью Учреждения по оказанию услуг по реализации ДОП спортивной подготовки осуществляет руководитель Учреждения, который в установленном порядке:

- несет ответственность за реализацию не в полном объеме дополнительных образовательных программ спортивной подготовки; за качество реализуемых Учреждением дополнительных образовательных программ спортивной подготовки; за жизнь и здоровье работников Учреждения и обучающихся, во время учебно-тренировочного процесса; за нарушение прав и свобод работников Учреждения и обучающихся;

- осуществляет административное руководство, контролирует и несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность Учреждения, соблюдение финансовой и трудовой дисциплины, сохранность муниципальной собственности, материальных и других ценностей.

4.4. Основания отказа

Отказ в предоставлении услуги на любом этапе подготовки допускается только в случаях:

- наличие медицинских противопоказаний к занятиям видом спорта, культивируемом Учреждением;
- грубое и неоднократное нарушение требований, предусмотренных правилами поведения обучающихся;
- систематические (более трех недель подряд) пропуски учебно-тренировочных занятий без уважительных причин;
- нарушение спортивного режима или однократное применение допинга;
- использование приемов и способов, запрещенных правилами соревнований;
- невыполнение планов спортивной подготовки и требований контрольно-переводных нормативов, индивидуальных планов подготовки;
- в связи с освоением дополнительной образовательной программы спортивной подготовки;

- по обстоятельствам, не зависящим от воли занимающегося или родителей (законных представителей) несовершеннолетнего обучающегося и Учреждения, в том числе в случае ликвидации Учреждения.

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Показателями качества услуг являются:

- выполнение потребителем услуги планов спортивной подготовки и требований контрольно-переводных нормативов, индивидуальных планов подготовки;
- наличие и актуальное состояние документации, в соответствии с которой работает Учреждение;
- укомплектованность необходимыми специалистами и уровень их квалификации;
- необходимое техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура, спортивное снаряжение, транспорт и т.д.);
- количество получателей услуг не должно превышать утвержденный план комплектования и установленную наполняемость групп;
- своевременность и соответствие исполнения услуги требованиям нормативным документам, федеральным стандартам по виду спорта, дополнительной образовательной программе спортивной подготовки по виду спорта;
- соответствие применяемого спортивного оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления;
- создание безопасных и благоприятных условий получения услуг;
- наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг;
- соблюдение законных прав и интересов получателей услуги;
- создание условий для получения первичной медицинской помощи;
- отсутствие случаев травматизма;
- отсутствие обоснованных жалоб (претензий) на предоставление услуги.

5.2. Обжалование действий (бездействий) работников Учреждения в ходе предоставления услуги, обжалование некачественной услуги

Обжаловать действия (бездействия) работников Учреждения, принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги, которые нарушают права и свободы потребителя услуги, а также предоставленную некачественную услугу может любое лицо, являющееся потребителем услуги. В случае если потребителем услуг является несовершеннолетний, жалоба (претензия) может быть подана родителем несовершеннолетнего либо его законным представителем.

Жалоба (претензия) подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба (претензия) может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Лицо, подающее жалобу (претензию) (далее - заявитель), может обжаловать действия (бездействия) работников Учреждения, предоставление некачественной услуги следующими способами:

- указать на нарушение своих прав и свобод, а также предоставление некачественной услуги работнику Учреждения, непосредственно оказывающему услугу;
- направить жалобу (претензию) директору Учреждения;
- направить жалобу (претензию) в главное управление по физической культуре и спорту администрации города Красноярск (Красспорт);
- направить жалобу в суд (рассматривается в порядке, соответствующем законодательству Российской Федерации).

Жалобы (претензии) подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалоб (претензий).

Жалоба (претензия), поступившая в Учреждение, рассматривается директором объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости с участием заявителя.

Не рассматриваются жалобы (претензии), в которых:

- не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, обратный адрес (почтовый или электронный) для направления ответа;
- содержатся нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не может быть прочтен;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и новое обращение не содержит дополнительных доводов и обстоятельств.

Рассмотрение жалобы (претензии) подлежит рассмотрению в течение 30-ти дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии), заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии), а также действия (бездействия) директора Учреждения могут быть обжалованы заявителем в суде.

5.3. Разрешение конфликтов

При обращении с устной жалобой (претензией) непосредственно к директору Учреждения с согласия обратившегося, ответ может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При поступлении жалобы (претензии) в Учреждение, она передается на рассмотрение директору Учреждения. Директор направляет жалобу (претензию) заместителю директора по спортивной подготовке или инструктору-методисту.

По итогам рассмотрения жалобы (претензии) на основании служебных записок заместителя директора по спортивной работе или инструктора-методиста, иных материалов служебных проверок директор Учреждения выносит соответствующее решение, которое в обязательном порядке доводится до заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

- жалоба (претензия) подлежит удовлетворению (частично или в полном объеме);

- в удовлетворении жалобы (претензии) отказывается.

Если в результате рассмотрения жалоба (претензия) подлежит удовлетворению частично или в полном объеме, то принимаются незамедлительные меры по удовлетворению требований заявителя, исходя из существа требований.

Работники Учреждения, чьи действия (бездействие) или решения признаны неправомерными по результатам рассмотрения жалобы (претензии), могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

Если в удовлетворении жалобы (претензии) отказывается, то заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы (претензии), с указанием причин отказа, в порядке и сроки, предусмотренные п.5.2. настоящего Регламента.

Учреждение и потребитель будут стремиться к разрешению всех возможных спорных ситуаций, возникших в процессе оказания услуги, путем переговоров. Споры, неурегулированные путем переговоров, передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.4. Предложения и замечания потребителей

С предложениями и замечаниями по оказанию услуг потребители могут обращаться непосредственно к работникам Учреждения, на сайт Учреждения в сети Интернет - <http://www.sdushor.ru>, на электронную почту Учреждения - sdushorsg@mail.ru

Порядок рассмотрения предложений и замечаний аналогичен порядку, изложенному в п. 5.2. и 5.3. настоящего Регламента.

5.5. Периодическая оценка качества и удовлетворенности потребителей услуг

5.5.1. Для оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг используются следующие основные методы:

- визуальный – проверка состояния сооружений и помещений, используемых для предоставления услуг, спортивного инвентаря и оборудования (ежедневно);

- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения и предоставления этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала (1 раз в год);

- социологический – анкетирование потребителей услуг, оценка результатов анкетирования (не реже 1 раза в год). Проведения опроса или анкетирования потребителей услуг производится во время проведения «Недели качества» (2-я неделя ноября).

5.5.2. Текущий контроль за качеством предоставления услуг осуществляет директор Учреждения, заместитель директора по спортивной подготовке, инструктор-методист.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению услуг осуществляется путем проверок, проводимых на основании годовых пла-

нов работы либо по обращениям потребителей, содержащим жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) работников Учреждения и включает в себя:

- 1) проверку выполнения годовых планов работы структурного подразделения;
- 2) проверку изложенных в обращениях фактов, проверку своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления услуг, выявление и устранение нарушений прав граждан на качественное предоставление услуг;
- 3) рассмотрение обращений, принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей;
- 4) выявление виновных лиц и привлечение их к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Срок проведения проверки - не более 10-ти рабочих дней.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Срок оформления справки о проверке – 3 рабочих дня со дня завершения проверки.

По результатам проверок, при подтверждении факта некачественного предоставления услуг, к виновным работникам применяются меры дисциплинарной ответственности в установленном законодательством порядке.

5.5.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль за организацией работы по оказанию Учреждением услуг, их качеством.

Внешний контроль осуществляют: Красспорт, иные уполномоченные представители администрации г. Красноярска и контрольно-надзорные органы в соответствии со своей компетенцией.

5.6. Процедура пересмотра и актуализации настоящего Регламента

Настоящий Регламент подлежит пересмотру и актуализации при:

- изменении норм законодательства, регулирующих предоставление услуги;
- изменении порядка предоставления услуг.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, могут приниматься локальные акты Учреждения.

Приложение 1 к Регламенту предоставления МБУДО «СШОР им. В.А. Шевчука» муниципальной услуги по реализации дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийскому виду спорта спортивная гимнастика

**Блок-схема
«Последовательность действий при предоставлении услуги по реализации дополнительных образовательных программ спортивной подготовки по олимпийскому виду спорта спортивная гимнастика»**

