

СОГЛАСОВАНО

Руководитель главного управления по
физической культуре, спорту и туризму
администрации города Красноярска

В.А. Черноусов

«___» 201___ г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУ «СШОР им. В.А. Шевчука»

Ю.В. Шевчук

«___» 201___ г.



РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным бюджетным учреждением
«Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной
гимнастике им. В.А. Шевчука» муниципальной услуги
спортивной подготовки по олимпийским видам спорта

1. Описание услуг

1.1. Наименование услуг

- спортивная подготовка по олимпийским видам спорта.

1.2. Результат услуг

1.2.1. На этапе начальной подготовки:

- формирование устойчивого интереса к занятиям спортом;
- формирование широкого круга двигательных умений и навыков;
- освоение основ техники по виду спорта «спортивная гимнастика»;
- приобретение опыта выступления на официальных спортивных соревнованиях по виду спорта «спортивная гимнастика»;
- всестороннее гармоничное развитие физических качеств;
- укрепление здоровья спортсменов;
- отбор перспективных юных спортсменов для дальнейших занятий по видам спорта.

1.2.2. На тренировочном этапе (этапе спортивной специализации):

- повышение уровня общей и специальной физической, технической, тактической и психологической подготовки;
- приобретение опыта и достижение стабильности выступления на официальных спортивных соревнованиях по видам спорта;
- формирование спортивной мотивации;
- укрепление здоровья спортсменов.

1.2.3. На этапе совершенствования спортивного мастерства:

- повышение функциональных возможностей организма спортсменов;
- совершенствование общих и специальных физических качеств, технической, тактической и психологической подготовки;
- стабильность демонстрации высоких спортивных результатов на региональных и всероссийских официальных спортивных соревнованиях;
- поддержание высокого уровня спортивной мотивации;
- сохранение здоровья спортсменов.

1.2.4. На этапе высшего спортивного мастерства:

- достижение результатов уровня спортивных сборных команд Российской Федерации;

- повышение стабильности демонстрации высоких спортивных результатов во всероссийских и международных официальных спортивных соревнованиях.

1.3. Учреждение, оказывающее услуги

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

1.4. Правовые основания для оказания услуг

Услуга оказываются в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 04.12.2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказы 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;
- 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.).

1.6. Сроки оказания

В течение календарного года в соответствии с установленным режимом работы Учреждения и расписанием занятий тренеров, осуществляющих спортивную подготовку 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 программ спортивной подготовки;
- расписание работы приемной и апелляционной комиссий;
- количество бюджетных мест по каждой реализуемой в Учреждении 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 стенах Учреждения, его структурных подразделений;
- в средствах массовой информации;
- путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов, объявлений, программ и т.д.);
- на сайтах в сети Интернет;
- дополнительное 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 осуществляется спортивная подготовка;
- 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, осуществляющими спортивную подготовку (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 работе или инструктор-методист, где запрос подлежит обработке, и специалисты информируют потребителя об услуге в письменной форме.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан осуществляется путем почтовых отправлений 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 «Спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике им. В.А. Шевчука».

Сокращенное наименование Учреждения: МБУ «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: sdushor@mail.ru

Время оказания платных услуг.

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

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

- график работы спортивного сооружения, расписание работы тренера;
- 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 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 прохождения спортивной подготовки;
- в спортивных залах на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения;

- на информационных стенах Учреждения размещаются Правила посещения спортивных сооружений (Выписка из Правил посещения);
- на информационных стенах Учреждения размещается расписание тренировочных занятий и контактные данные тренеров (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 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, 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 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 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 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 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, 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, осуществляющий спортивную подготовку, знакомит потребителя услуги с документами, регламентирующими прохождение спортивной подготовки в Учреждении, в т.ч. с программой спортивной подготовки по виду спорта, расписанием тренировочных занятий, правилами посещения спортивных залов, в которых проводятся тренировочные занятия.

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

При проведении тренировочных занятий, тренировочных сборов, спортивных соревнований Учреждение обеспечивает непрерывность в течение календарного года тренировочного процесса, планирование которого осуществляется в соответствии с программной спортивной подготовки по виду спорта.

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

Потребители, не выполнившие эти требования, в группу следующего года или на следующий этап спортивной подготовки не переводятся. Такие потребители, кроме занимающихся в группах высшего спортивного мастерства, по решению Тренерского совета могут продолжить спортивную подготовку в той же группе (на том же этапе) спортивной подготовки.

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

- несет ответственность за реализацию не в полном объеме программ спортивной подготовки; за качество реализуемых Учреждением программ спортивной подготовки; за жизнь и здоровье работников Учреждения и лиц, проходящих спортивную подготовку, во время тренировочного процесса; за нарушение прав и свобод работников Учреждения и лиц, проходящих спортивную подготовку;

- 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, культуризмом Учреждением;
- грубое и неоднократное нарушение требований, предусмотренных правилами поведения занимающихся;
- систематические (более трех недель подряд) пропуски 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 программы спортивной подготовки;
- по обстоятельствам, не зависящим от воли занимающегося или родителей (законных представителей) несовершеннолетнего занимающегося 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, 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 услуг.

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, спорту и туризму администрации города Красноярска (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;
- содержаться 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 работе 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 – sdushor@.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, а 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 работе, инструктор-методист.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению услуг осуществляется путем проверок, проводимых на основании годовых планов работы либо по обращениям потребителей, содержащим жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) работников Учреждения и включает в себя:

1) проверку выполнения годовых планов работы структурными подразделениями;

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 устраниению.

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 МБУ «СШОР им. В.А. Шевчука» муниципальной услуги спортивной подготовки по олимпийским видам спорта

Блок-схема «Последовательность действий при предоставлении услуги спортивной подготовки по олимпийским видам спорта»

