

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 19 мая 2009 г. N 676

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И СПОРТИВНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ"

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы
от 15.10.2009 N 1259/2)

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги "Организация и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий", предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации Решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007 N 807-41/4 "О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы" Администрация города Пензы постановляет:
(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий" (далее - Стандарт).

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

2. Комитету по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы обеспечить:

2.1. Доведение настоящего Постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу "Организация и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий" (далее - Услуга).

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

2.2. Закрепление ответственных лиц по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных лиц по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению (далее - Организация), а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных и долгосрочных целевых программ.

2.5. Учет настоящего Стандарта при размещении муниципального задания на предоставление соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль за соблюдением Организацией требований, установленных в Стандарте, и обеспечением удовлетворения потребностей потребителей Услуги.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности предоставляемой Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в квартал.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно-аналитическому отделу Администрации города Пензы (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.
5. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации города Л.Ю. Рябихину.

Глава администрации города
Р.Б. ЧЕРНОВ

Приложение
к Постановлению
Администрации города Пензы
от 19 мая 2009 г. N 676

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОРГАНИЗАЦИЯ
И ПРОВЕДЕНИЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И
СПОРТИВНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ"**

(в ред. Постановления Администрации г. Пензы
от 15.10.2009 N 1259/2)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий" (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы, утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 N 807-41/4.
(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу "Организация и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий" (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств бюджета города Пензы), включенную в Реестр (Перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым производится учет потребности в их предоставлении.
(в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества муниципальной Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги - 1 мероприятие.

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно, если иное не предусмотрено порядком проведения мероприятия.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);
 - Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" (ред. от 25.12.2008);
 - Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (ред. от 25.12.2008);
 - Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (ред. от 30.12.2008);
 - Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (ред. от 22.07.2008, с изм. от 14.03.2009);
 - Приказ Комитета Российской Федерации по физической культуре от 01.04.1993 N 44 "Об обеспечении безопасности и профилактики травматизма при занятиях физической культурой и спортом";
 - письмо Федерального агентства по физической культуре и спорту от 12.12.2006 N Ск-02-10/3685 "О методических рекомендациях по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации";
 - Приказ МЧС Российской Федерации от 18.06.2003 N 313 "Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03);
 - Решение Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4 "Устав города Пензы" (с изменениями и дополнениями);
 - Постановление Главы администрации города Пензы от 09.02.2009 N 190 "Об установлении норм предельной заповняемости территорий (помещений) в местах проведения публичных мероприятий в городе Пензе";
 - Постановление Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 N 964 "Об утверждении Положения о порядке ведения Реестра (Перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении" (ред. от 10.10.2008);
 - Распоряжения администрации города Пензы, положения (регламенты), приказы по проведению городских соревнований по видам спорта;
 - Регламенты Российских соревнований по видам спорта, утвержденные Российскими федерациями по видам спорта.
- (абзац введен Постановлением Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги в области физической культуры и спорта:

1.5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация.

1.5.2. Привлечение специального технического оснащения.

1.5.3. Привлечение организаций, квалифицированных специалистов.

1.5.4. Наличие требований к технологии предоставления Услуги.

1.5.5. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью Организации и внешней системы контроля за деятельностью организатора, в случае совместного проведения физкультурно-оздоровительного или спортивно-массового мероприятия, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

"Организация и проведение физкультурно-оздоровительных
и спортивно-массовых мероприятий"
(в ред. Постановления Администрации г. Пензы
от 15.10.2009 N 1259/2)

2.1. Состав услуги: организация, проведение спортивно-массовых мероприятий, фестивалей, турниров, Спартакиад, смотров-конкурсов, чемпионатов, первенств и Кубков России, а также участие в организации и проведении международных соревнований по видам спорта, проводимых на территории города Пензы (далее - Спортивное мероприятие): церемоний награждения победителей, призеров соревнований, смотров-конкурсов, турниров, фестивалей, Спартакиад; а также принятие долевого участия; командирование команд, спортсменов и тренеров на соревнования и учебно-тренировочные сборы (далее - УТС), проведение УТС, награждение ветеранов спорта в связи с памятными, юбилейными и знаменательными датами; поощрение лучших спортсменов и организаторов физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий; приобретение медалей, кубков, призов, спортивной атрибутики, спортивного инвентаря и оборудования; работа с федерациями; оплата типографских, издательских и рекламных услуг; оплата за изготовление демонстрационно-графической продукции, аудио-, видеоматериалов по проведению городских спортивных мероприятий и пропаганде здорового образа жизни; поддержка студенческого и инвалидного спорта, участие в семинарах по повышению квалификации, оплата услуг по предоставлению спортивных баз для проведения городских, российских и международных соревнований, развитие клубного движения спортивной направленности и долевое участие по их содержанию.

(п. 2.1 в ред. Постановления Администрации г. Пензы от 15.10.2009 N 1259/2)

2.2. Результат предоставления Услуги: предоставление доступа к Спортивному мероприятию.

2.3. Требование к качеству предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

- устав (положение) Организации. Устав (положение) Организации должен быть утвержден и зарегистрирован в соответствии с действующими нормативными правовыми актами. В уставе (положении) Организации в видах деятельности должна быть указана организация и проведение Спортивных мероприятий;

- положение (регламент) о проведении мероприятия по виду спорта, утвержденного Организацией, проводящей соревнование, которое должно регламентировать процесс предоставления Услуги, определять регламент предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Организации;

- в случае проведения общегородского массового спортивного мероприятия на спортсооружениях документы, регламентирующие общий порядок эксплуатации спортсооружения: инструкции, регламентирующие порядок организации и проведения Спортивного мероприятия, утвержденные администрацией спортивного сооружения; схемы организации движения зрителей по территории сооружения, путей наполнения и эвакуации трибун, расположения билетных касс, пунктов питания, гардеробов, мест отдыха, медицинской помощи, наличия и размещения противопожарного инвентаря и оборудования.

Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы обязан уведомить Организацию, привлекаемую к предоставлению Услуги, о проведении Спортивного мероприятия не позднее чем за месяц до даты проведения намеченного Спортивного мероприятия.

В случае проведения совместного Спортивного мероприятия Организация обязана уведомить не позднее чем за месяц до даты проведения намеченного Спортивного

мероприятия Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы и получить согласие.

2.3.2. Организация, предоставляющая Услугу, может привлекать по распоряжению Администрации города Пензы или письменному обращению службы и организации, имеющие в своем ведении специальную и специализированную технику, оборудование, отвечающее требованиям и техническим условиям, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве, в том числе спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, а также приборы и оборудование для информативной, наглядно-зрелищной, культурно-развлекательной части предоставляемой Услуги:

- сцены;
- звукоусиливающая аппаратура и оборудование, звукоусилительная станция ЗС-1000;
- информативные, анонсирующие, приветственные баннеры, вывески, перетяжки, плакаты, флаги расцвечивания и иное;
- электронное оборудование для обеспечения работы судейской коллегии;
- демонстрационно-информационное электронное оборудование (экраны, мультимедийные установки, табло и иное);
- флажковые, люминесцентные и иные гирлянды;
- флаги, пьедесталы, трибуны;
- пиротехнические установки и оборудование;
- оборудование для световых эффектов;
- тренажеры различных видов.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, запрашиваемой Организацией для предоставления Услуги, указано в таблице 1.

Таблица 1

Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги <*>

<*> Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги, применяемой при расчете объемов финансирования муниципальной услуги.

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Скорая помощь	1 - 4
2.	Звукоусилительная станция ЗС-1000	1
3.	Радиостанции для обеспечения безопасности	1 - 8
4.	Пожарная машина	1
5.	Машина ГИБДД	2 - 4
6.	Снегоход "Буран"	2 - 4

7.	Спецтехника по уборке и расчистке территории	по необходимости, по видам работ
8.	Пассажирские автобусы	1 - 20
9.	Звукоусилительная аппаратура	1
10.	Биотуалеты	1 - 6
11.	Грузовой автотранспорт	1 - 2
12.	Спортивный инвентарь и оборудование	по видам спорта

Оборудование, запрашиваемое Организацией, предоставляющей Услугу, должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных сроков службы.

2.3.3. Организация должна располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

Таблица 2

Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги <*>

<*> Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги, применяемое при расчете объемов финансирования муниципальной услуги.

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Руководитель Организации	1
2.	Заместитель руководителя Организации	1
3.	Специалисты Организации по организации и проведению Спортивных мероприятий	4

Организация должна привлекать специалистов, занятых непосредственным проведением Спортивных мероприятий в соответствии с правилами проведения соревнований по видам спорта.

Таблица 3

Минимальное количество привлекаемых специалистов, необходимое для предоставления Услуги <*>

<*> Минимальное количество привлекаемых специалистов, необходимое для предоставления Услуги, применяемое при расчете объемов финансирования муниципальной услуги.

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги

1	2	3
1.	Судьи по видам спорта	согласно правилам проведения соревнований по видам спорта
2.	Врач	1
3.	Медсестра	1
4.	Наряд сотрудников милиции общественной безопасности	1

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

4.	Рабочий	от 1 до 20
5.	Комендант	1
6.	Фотограф	1

Каждый специалист Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

Привлекаемый специалист - судейскую категорию, соответствующее образование, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне (периодически не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При предоставлении Услуги работники Организации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Привлекаемые спортивные судьи, обслуживающий персонал, службы обязаны проявлять уважительное отношение к участникам и зрителям Спортивного мероприятия, своими действиями исключать провоцирование с их стороны правонарушений и не допускать нарушения их прав и законных интересов.

2.3.4. Место проведения Спортивного мероприятия должно соответствовать следующим документам:

- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Приказ Комитета Российской Федерации по физической культуре от 01.04.1993 N 44 "Об обеспечении безопасности и профилактики травматизма при занятиях физической культурой и спортом";

- нормы и правила эксплуатации сооружений, инженерных систем, спортивно-технологического оборудования и инвентаря и соответствующие инструкции.

Место проведения Спортивного мероприятия должно соответствовать следующим требованиям:

- осуществление необходимой работы по техническому и материальному обустройству места проведения Спортивного мероприятия;

- соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- применение мер по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения Спортивного мероприятия;

- за 1,5 часа до начала проведения Спортивного мероприятия осуществляется расстановка ответственных лиц по определенным местам, выставление контрольно-распорядительной службы;

- по окончании Спортивного мероприятия проводится уборка места проведения Спортивного мероприятия, в срок не позднее 1 суток после непосредственного окончания мероприятия;

- во время проведения Спортивного мероприятия устанавливаются и обслуживаются временные мобильные туалеты.

Организация, предоставляющая Услугу, предусматривает:

- количество участников - определяется в зависимости от состояния здоровья, возраста, социальной направленности Услуги, степенью участия (зритель, участник);

- количество зрителей - определяется согласно Постановлению Главы администрации города Пензы от 09.02.2009 N 190 "Об установлении норм предельной заполняемости территорий (помещений) в местах проведения публичных мероприятий в городе Пензе".

2.3.5. Требования безопасности, обязательные в процессе предоставления Услуги:

- осуществление мероприятий в целях соблюдения правил пожарной безопасности должно проводиться в сроки и в качестве, предусмотренные нормами Федерального закона РФ от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" и Приказа МЧС РФ от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации" (ППБ 01-03);

- проведение мероприятий в рамках предоставления Услуги должно происходить при соблюдении необходимых санитарно-гигиенических норм (Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ);

- при планировании Услуги следует воздержаться от выбора места проведения мероприятия в непосредственной близости от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся зданий и коммуникаций;

- в случае возникновения в ходе организации или проведения Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий сотрудник Организации, предоставляющей Услугу, должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на массовом мероприятии, оказывать им необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категория потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребителями Услуги являются жители и гости города Пензы независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и иных обстоятельств.

2.4.1.2. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Для получения Услуги жителям и гостям города Пензы необходимо лично явиться к месту его проведения - прилегающая к зданию или сооружению либо комплексу таких зданий и сооружений территория, временно предназначенная или подготовленная для проведения массовых физкультурно-спортивных мероприятий, а также специально определенные на период их проведения городские парки, сады, скверы, бульвары, площади, улицы, водоемы, расположенные на территории города Пензы.

2.4.3. Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от потребителя Услуги подготовки специальных документов (письменных заявлений).

2.4.4. Место проведения мероприятия, программа проведения, маршруты движения подлежат обязательному опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города Пензы.

2.4.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги и сроки приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.4.5.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной Услуги:

- асоциальное поведение группы лиц - потребителей Услуги во время проведения Спортивного мероприятия;

- форс-мажорные обстоятельства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4.5.2. Решение об отказе в согласии на проведение Спортивного мероприятия принимается в случаях:

- противоречия цели Спортивного мероприятия принципам Конституции Российской Федерации, законодательству Российской Федерации, Декларации прав и свобод человека и гражданина;

- отсутствия в уведомлении обязательства организаторов Спортивного мероприятия об обеспечении соблюдения общественного порядка, а также, если они или уполномочившие их организации неоднократно не выполняли взятые обязательства по ранее проводившимся Спортивным мероприятиям;

- противоречия цели Спортивного мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;

- совпадения Спортивного мероприятия по месту и времени с другим Спортивным мероприятием, заявленным ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения Спортивного мероприятия);

- создания необходимости прекращения работы городского пассажирского транспорта из-за невозможности изменения маршрута его движения;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения Спортивного мероприятия, а также угрозы безопасности населения города Пензы и нарушения общественного порядка;

- пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлений экстремизма.

2.4.6. Сроки предоставления Услуги.

Проведение Спортивных мероприятий должно осуществляться в соответствии с утвержденным планом физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий в городе Пензе, положениями (регламентами) о проведении соревнований, спортивно-технологическими условиями и требованиями по обеспечению безопасности участников и зрителей.

Спортивные мероприятия проводятся, как правило, в нерабочее время, субботние, воскресные и праздничные дни. Их начало и окончание должны быть спланированы таким образом, чтобы посетители имели возможность воспользоваться общественным транспортом.

2.5. Оценка качества предоставления муниципальной Услуги.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация таблиц дана в соответствии с официальным текстом документа.

Таблица 3

Основные показатели оценки качества предоставления

муниципальной Услуги

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Количество проводимых общегородских и городских спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий по видам спорта в течение квартала	Не менее 30 мероприятий
2.	Культивирование видов спорта в течение года	Не менее 20 направлений
3.	Количество письменных жалоб на некачественное проведение общегородских и городских массовых и физкультурно-спортивных мероприятий по видам спорта	Не более 1,5 жалоб на 10000 жителей в квартал

2.6. Требования к доступности Услуги.

2.6.1. Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.6.2. Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Организациях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте Администрации города Пензы;
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций и телепередач;
- потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организации осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам года, в части соблюдения качества Услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований).

2.7.3. Внешний контроль за предоставлением Услуги осуществляет Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы в случае совместного проведения общегородского массового физкультурно-спортивного мероприятия, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги в муниципальной организации анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением

дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги). Немунципальные организации несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключаемого в соответствии с действующим законодательством.

2.7.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющую данную Услугу, так и в Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации или его заместителем в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Организации (для муниципальной организации) применяются меры дисциплинарного или финансового воздействия. Руководители немунципальной организации несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключаемого в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Организаций по предоставлению Услуги должна быть направлена на непрерывное повышение качества Услуги и обеспечение условий для развития на территории города физической культуры и массового спорта, организацию проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий для населения и гостей города Пензы.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги потребителям Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель
Главы администрации города
А.В.МАКАРОВ