



**ДЕПУТАТ
ДУМЫ ГОРОДА СУРГУТА**
ПО ОДНОМАНДАТНОМУ ИЗБИРАТЕЛЬНОМУ ОКРУГУ № 6

Болотов Владимир Николаевич

628404, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,
г. Сургут, ул. Восход, 4, тел. 528-167, тел./факс 528-012; e-mail: duma@admsurgut.ru

18-02-182 7/13
10.09.2013

Председателю Думы города
Бондаренко С.А.

О доступности спортивных секций для населения

Уважаемый Сергей Афанасьевич!

На сегодня перед Сургутом стоит проблема нехватки мест в муниципальных спортивных секциях. В мой адрес часто обращаются горожане, которые испытывают трудности попасть в муниципальную спортивную секцию, особенно это касается родителей, которые не могут устроить своих детей в спортивные кружки ввиду недостаточного количества мест. Обеспеченность горожан доступными услугами в сфере физической культуры и спорта составляет менее 50%. Стоимость содержания одного спортсмена в учреждениях дополнительного образования детей в спортивных школах департамента культуры, молодежной политики и спорта составляет 4 496 руб. в месяц.

В ближайших и среднесрочных планах развития Сургута не предусмотрено масштабного строительства объектов спорта для исправления сложившейся ситуации. Следовательно, надо развивать и стимулировать вовлечение частного капитала в данную сферу, в том числе строительство коммерческих объектов спорта. К сожалению, платные коммерческие секции многим горожанам не по карману, что обусловлено большими расходами предпринимателей на содержание секций, в первую очередь на аренду.

В связи с этим, как один из альтернативных вариантов решения проблемы, предлагаю обсудить на ближайших депутатских слушаниях вопрос поддержки коммерческих спортивных секций в нашем городе.

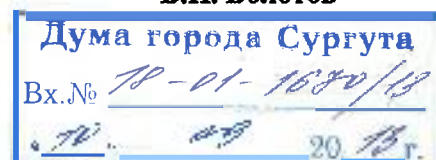
Ввиду проблемы нехватки мест в оздоровительных муниципальных секциях и больших расходах муниципалитета на содержание этих учреждений (при увеличении площади услуг), предлагаю оказать целевую финансовую поддержку частным спортивным организациям. А именно – предусмотреть субсидирование данных предпринимателей в части компенсации арендных платежей, устанавливая при этом сниженную для горожан стоимость абонеента на посещение секции и разработав Стандарт качества для данной услуги (прилагаю для примера Стандарт качества, разработанный ООО «Центр спорта»). Либо альтернативный вариант - субсидировать не аренду площади, а конкретных потребителей услуги, сделав для них услугу более доступной, и поддерживая тем самым качественный и безопасный уровень сервиса и развивая направление оздоровления населения.

Предлагаю вынести данный вопрос на обсуждение на ближайшие депутатские слушания.

Приложение: Стандарт качества предоставления услуг в области физической культуры и спорта (на 10 стр.).

Старовойтова Л.А. 50-09-50

В.Н. Болотов



Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Центр спорта»
А.А.Ребенков
20 мая 2013 года

СТАНДАРТ
"КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт "Качество предоставления услуг в области физической культуры и спорта" (далее - стандарт) распространяется на услуги (далее - услуги), предоставляемые населению коммерческими учреждениями (организациями) г. Сургута осуществляющими деятельность в области физической культуры и спорта (далее - учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество указанных услуг.

2. Учреждения оказывающие услугу:

1) ООО «Центр Спорта».

Юридический адрес: г. Сургут ул.Республики, 67

Генеральный директор: Ребенков Алексей Александрович

Контактный телефон: 89227766364

Управляющий директор Потапов Александр Владимирович

Контактный телефон: 89128151706

2) ООО «Центр развития спорта».

Юридический адрес: г. Сургут ул.30 лет Победы 44а.

Генеральный директор: Ребенков Алексей Александрович

Контактный телефон: 89227766364

3) ИП Клошка Валерий Васильевич

«Центр развития искусства».

Юридический адрес 30 лет Победы 44а.

Контактный телефон 89224442544

4) ИП Громов Александр Петрович. Студия танца и фитнеса TOKYO

Юридический адрес: г. Сургут ул.Восход 21

Генеральный директор: Громов Александр Петрович

Контактный телефон: 89224330591

Студия танца и фитнеса TOKYO

5) ИП Зырянова Оксана Юрьевна

Юридический адрес: г. Сургут ул.Иосифа Каролинского 9, 447

Директор Зырянова Оксана Юрьевна

Контактный телефон: 89227773264

Студия Современного Танца DANZA

6) ИП Ворфоломеева Наталья Петровна

Юридический адрес: г. Сургут ул. Югорская д. 5/2 кв. 192

Директор: Ворфоломеева Наталья Петровна

Контактный телефон: 89227769365

Студия современных танцев DANCE HALL

7) ИП Бобоев Закир Абдушукурович

Школа Айкидо Ёшинкан

Адрес центра: г. Сургут пр.Мира 34/3 тел. 8-909-033-18-44

8) ИП Грюмова Светлана Вячеславовна

Танцующий дом

Адрес центра: г. Сургут пр.Мира 42/1 тел. 8-912-815-53-40

9) ИП Руденко Мария Владимировна

Юридический адрес: г. Сургут ул.Маяковского д.7 кв.20

Директор: Руденко Мария Владимировна

Контактный телефон: 67 40 30

3.Потребители услуги: Физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Юридические лица, независимо от формы собственности.

4. Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

1)Конституция Российской Федерации;

2)Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

3)Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

4)Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

5)Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

6)Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

7)приказ Минспорта России от 24 октября 2012 г. N 325 «Методические рекомендации по организации спортивной подготовки в Российской Федерации»

8)Государственный стандарт (ГОСТ) Р 52024-2003 "Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования";

9)Государственный стандарт (ГОСТ) Р 52025-2003 "Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей";

10)приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и туризму от 4 февраля 1998 г. N 44 "Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений";

11)приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26 мая 2003 г. N 345 "Об утверждении Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем";

12)Гражданский кодекс Российской Федерации;

13)Трудовой кодекс Российской Федерации;

14)Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

II.ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

3. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в области физической культуры и спорта, являются:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения учреждения (организации) и их материально-техническое оснащение;
- 3) укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация;
- 4) содержание информации об учреждении (организации), порядок и правила предоставления услуг населению;
- 5) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения (организации).

4. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация):

- 1) устав учреждения (организации);
- 2) приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения (организации);
- 3) государственные стандарты (при необходимости) и настоящий стандарт, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения (организации);
- 4) правила внутреннего трудового распорядка;
- 5) правила поведения получателей услуг в физкультурно-оздоровительных учреждениях и на спортивных сооружениях, включая правила и условия безопасного получения услуг;
- 6) санитарные правила и нормы;
- 7) порядок предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- 8) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 9) инструкции по охране труда по видам спорта (по категориям персонала и для получателей услуг).
- 10) расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения;
- 11) иные документы.

Нормативную основу практической работы учреждения в области оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению города составляет настоящий Стандарт.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

В соответствии с действующим законодательством наличия лицензий на оказание физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг не требуется.

5. Учреждение (организация), его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Помещения должны быть обеспечены коммунальными и эксплуатационными услугами (горячее и холодное водоснабжение, отопление, канализация, электричество, вывоз твердых бытовых отходов), телефонной связью, поддерживаться в исправном состоянии.

Здания должны быть расположены с учётом доступности на общественном транспорте, снабжены системой простых и понятных указателей, оборудованы отдельным входом для свободного доступа получателя в помещение.

Вход должен быть оснащён информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы исполнителя услуги.

Расположение всех помещений должно быть понятным для получателя услуги. Все помещения должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

В спортивных залах должно размещаться только оборудование, необходимое для проведения занятий. Для хранения инвентаря должно быть выделено отдельное помещение.

Учреждение (организация) должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей услуг с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В соответствии с функциональным назначением и классификацией спортивных сооружений, учреждение должно иметь следующие помещения:

- 1) основные помещения (спортивные залы для различных видов спорта, предназначенные непосредственно для занятий физическими упражнениями и видами спорта);
- 2) вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания занимающихся, хранения инвентаря, оборудования и так далее): в том числе вестибюльный блок с гардеробом, санузлы, раздевалные с душевыми, медицинский блок, помещения для тренеров и специалистов, технические помещения и другие.

В зависимости от функционального назначения учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- 1) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) систему водопотребления и водоотведения;
- 3) теплоцентраль;
- 4) систему освещения;
- 5) щиты управления электроснабжением;
- 6) и иное оснащение в зависимости от физкультурно-оздоровительной услуги.

Услуги и условия обслуживания получателей услуг должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг и окружающей среды.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и

использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

В учреждения в зависимости от функционального назначения могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря:

- 1) тренажеры;
- 2) защитный инвентарь для боевых искусств;
- 3) боксерские груши;
- 4) макивара и лапы
- 4) гимнастические мячи;
- 5) различные виды утяжелителей;
- 6) татами;
- 7) гимнастические маты;
- 8) станки для художественной гимнастики;
- 9) гимнастические лестницы;
- 10) и иные.

На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

6. Учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Тренерско-преподавательский состав должен иметь высшее профессиональное или среднее профессиональное образование по специальности «физическая культура и спорт», или проходить подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях спортивной специализации (поступление и учеба в ВУЗе, колледже и т.д.).

Для осуществления спортивной подготовки, по рекомендации комиссии организации допускаются к работе преподаватели, без профессионального образования, но имеющие спортивный разряд не ниже кандидата в мастера спорта по соответствующему виду спорта. Квалификацию данных специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

Организации, осуществляющие спортивную подготовку, с целью установления соответствия работника занимаемой должности проводят аттестацию на основании самостоятельно утвержденного Положения об аттестации.

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

Персонал, оказывающий услуги, должен:

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья получателей услуги и охраны окружающей среды;
- обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;
- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и техники безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;
- иметь навыки организационной деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателя услуги, резкое изменение погодных условий и так далее).

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом персонал должен обладать высокими нравственными и морально-эстетическими качествами, чувством ответственности, проявляющимися в служебном поведении. Внешний вид персонала должен соответствовать статусу учреждения, одежда должна быть чистой и аккуратной. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена по медицинским показаниям.

7. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области физической культуры и спорта на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области физической культуры и спорта. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

8. Работа учреждений (организаций) в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

9. Руководитель учреждения (организации) несет полную ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения (организации).

10. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

Глава 3. ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ И СПОРТИВНЫЕ УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ КОММЕРЧЕСКИМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ (ОРГАНИЗАЦИЯМИ)

11. Физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги должны быть направлены на удовлетворение потребностей получателя в поддержании и укреплении физического состояния, здоровья, достижение спортивных результатов, физической реабилитации, а также проведение физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Содержанием физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг является предоставление в пользование объектов физической культуры и спорта, а также выдача тренерско-преподавательским составом занимающимся гражданам рекомендаций, программ, комплексов для физкультурно-оздоровительных занятий

по видам спорта. Предоставление в пользование объектов физической культуры и спорта включает в себя:

- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду физкультурно-оздоровительных услуг и соревнований;
- использование объектов для оздоровительного отдыха;
- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);
- обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также активного отдыха, проведения досуга.

12. В соответствии с законодательством Российской Федерации учреждения (организации) физической культуры и спорта должны обеспечивать:

- своевременное предоставление услуг в необходимом объеме с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным большей части населения ценам;
- применение механизма льготного посещения спортивных сооружений отдельными категориями граждан (дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, дети из многодетных семей, дети-инвалиды, дети из малообеспеченных семей, учащиеся, студенты, лица, получающие пенсию по старости, лица с ограниченными возможностями).

13. Количество учреждений, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

Учреждения (организации) и их структурные подразделения, оказывающие услуги в сфере физической культуры и спорта, должны иметь в наличии спортивные сооружения, имеющие соответствующую категорию, или помещения на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодные для занятий физической культурой и спортом.

14. Предоставление физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг строится на основе добровольного выбора направлений физкультурно-спортивной деятельности занимающимися гражданами.

Услуги и условия обслуживания получателей услуг должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг и окружающей среды.

Учреждения (организации) должны быть оснащены специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

15. Режим работы учреждения (организации) и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения.

Время работы учреждения должно быть установлено не ранее 7 часов и не позднее 23 часов. В зависимости от вида учреждения допускается работа в выходные и праздничные дни.

16. Наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности спортивного сооружения согласно планово-расчетным показателям режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных

сооружений, утвержденных Государственным комитетом Российской Федерации по физической культуре и спорту.

При оказании услуг физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ВСН 1-73.

Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ВСН 46-86, ВСН 2-85.

Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений не должно превышать нормы, установленные ГОСТ 12.1.005.

Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений и на прилегающей территории.

Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

17. Для получения физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг наличие медицинского заключения не является обязательным.

Получатель услуг должен непосредственно обратиться в учреждение (организацию), предоставляющее желаемые услуги.

Допуском к получению услуг является включение в расписание (график) занятий и (или) пропуск.

18. Услуги предоставляются на платной основе в соответствии с прейскурантом цен, утверждаемым учреждением, предоставляющим данные услуги.

При условии оказания платных услуг обязательным является наличие документа об оплате (кассовый чек, билет, квитанция).

Основанием для отказа в предоставлении услуг является алкогольное или наркотическое опьянение получателя.

Технологии, используемые для оказания физкультурно-оздоровительных услуг, должны обеспечивать:

- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность, эстетичность и комфортность;
- социальную адресность.

Точность и своевременность предоставления услуг подразумевают, что исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид услуг в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

19. Эргономичность, эстетичность и комфортность означают, что при оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуг.

Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателей услуг.

20. Оказываемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуг положительные эмоции при получении физкультурно-оздоровительных услуг.

21. Предоставление физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуг ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество услуг определяется направленностью на повышение двигательной активности и является неременным условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации.

22. Основными результатами, которых может добиться получатель физкультурно-спортивных, оздоровительных и спортивных услуг, являются:

- улучшение физической подготовленности, физических качеств (координация, гибкость, сила, выносливость и т.д.);
- удовлетворение потребности в движении и овладение спортивными навыками и умениями;
- укрепление здоровья получателя услуг, улучшение (нормализация) деятельности различных систем организма;
- полноценное проведение свободного времени с пользой для здоровья.

23. Качественное оказание услуг в области физической культуры и спорта должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи.

24. Услуги по организации занятий граждан физической культурой и спортом должны обеспечивать повышение качества физического воспитания, вовлечение граждан в систематические занятия физической культурой и спортом.

Глава 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

25. Настоящий стандарт должен быть представлен учреждением, оказывающим соответствующие услуги, для ознакомления любому лицу незамедлительно в случае поступления такой просьбы.

26. Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуг и доступна для получателя услуг. Также по месту предоставления услуг указываются сведения о наличии книги жалоб, телефоны и адреса учреждений, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

27. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В письменном ответе на жалобу указываются принятые меры по привлечению

виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги или предоставлению ее с ненадлежащим качеством. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации".