

Утверждено
приказом ОГБУ «СШ по хоккею с мячом
«Сибскана»
от 08.09.2020 № 40-пр/20

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К ОБЪЕКТУ СПОРТА»

Глава 1. Общие положения

1. Наименование услуги – «Обеспечение доступа к объекту спорта».

2. Разработчиком стандарта качества выполнения услуги «Обеспечение доступа к объекту спорта» (далее – Стандарт) является областное государственное бюджетное учреждение «Спортивная школа по хоккею с мячом «Сибскана» (далее — ОГБУ «СШ по хоккею с мячом «Сибскана»).

Информация об ОГБУ «СШ по хоккею с мячом «Сибскана»:

1) место нахождения: г. Иркутск, ул. Лермонтова, стр. 249;

2) телефон: 8(3952) 20-13-93, 43-68-23;

3) почтовый адрес для направления документов и обращений: 664033, г. Иркутск, а/я 49;

4) официальный сайт: <http://sibscanairk.ru>;

5) адрес электронной почты: priem.baikal-ice@sibscanairk.ru.

График приема граждан в ОГБУ «СШ по хоккею с мячом «Сибскана»:
понедельник – пятница с 9-00 до 18-00 часов (перерыв с 13-00 до 14-00 часов).

3. Термины и определения:

1) Услуга «Обеспечение доступа к объекту спорта» – услуга в области физической культуры и спорта (далее – Услуга) по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга, оказываемая населению и юридическим лицам (далее – получатели услуги) за счет средств областного бюджета или за счет собственных средств получателей услуги.

2) Получатель услуги – гражданин (организация), имеющий намерение заняться (занимающийся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержания высокой работоспособности, а также принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивно-зрелищных, культурно-массовых и развлекательно-игровых мероприятий.

3) Исполнитель услуги – областное государственное бюджетное учреждение «Спортивная школа по хоккею с мячом «Сибскана».

4) Ледовый дворец «Байкал» (далее – ЛД «Байкал») – здание, оснащенное специальными техническими средствами и предназначенное для физкультурно-оздоровительных, спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий, а также для организации физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

5) Спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

6) Спортивное снаряжение и инвентарь – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.

7) Процесс обслуживания: совокупность операций, выполняемых исполнителем в процессе оказания спортивных услуг.

8) Условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на

потребителя в процессе оказания услуги.

9) Качество услуги: совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности потребителя.

10) Спортивное оборудование: приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий.

11) Спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса обслуживания потребителей услуг.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения Услуги в области физической культуры и спорта:

1) Конституция Российской Федерации.

2) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3) Федеральный закон от 4 декабря 2007 года № 329 ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

4) Приказ Государственного комитета Российской Федерации по физической культуре и спорту от 26 мая 2003 года № 345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем».

5) Государственный стандарт Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 80-ст.

6) Государственный стандарт Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей», принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 18 марта 2003 года № 81-ст.

7) Закон Иркутской области от 17 декабря 2008 года № 108-оз «О физической культуре и спорте в Иркутской области».

5. Содержание Услуги составляет предоставление в пользование населению различных возрастных групп помещений ЛД «Байкал» для поддержания и укрепления здоровья, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам для проведения физкультурных, спортивных и культурно-массовых мероприятий; а также для проведения физкультурно-оздоровительного, спортивного досуга.

6. Состав услуги:

6.1. Предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений (объектов) населению включает в себя:

➤ использование помещений ЛД «Байкал», оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду спорта;

➤ использование помещений ЛД «Байкал», оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных

упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду спорта для соревнований;

- использование помещений ЛД «Байкал» для оздоровительного отдыха;
- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);
- создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга.

6.2. Проведение спортивно-зрелищных мероприятий включает в себя:

- спортивные и оздоровительные мероприятия для участников турниров, кроссов, марафонов, турниров по спортивным играм;
- спортивные праздники;
- спортивно-зрелищные вечера и концерты;
- встречи с выдающимися спортсменами;
- показательные выступления ведущих спортсменов и представителей спортивных учреждений.

7. Основные факторы, влияющие на качество выполнения Услуги:

1) условия размещения и распорядок ОГБУ «СШ по хоккею с мячом «Сибскана»;

2) наличие специального технического оснащения ОГБУ «СШ по хоккею с мячом «Сибскана»;

3) наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

4) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;

Глава 2. Требования к качеству выполнения Услуги

1. Услуги должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормативной и технической документации.

2. Требования к спортивным услугам должны учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

- формирование здорового образа жизни потребителей;
- безопасность и экологичность;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичность;
- зрелищность услуг;
- этичность обслуживающего персонала;
- социальную адресность;
- информативность.

2.1. Формирование здорового образа жизни потребителей предусматривает:

- соответствие оказываемой услуги потребностям и физическим возможностям потребителя услуги;
- доступность и обеспеченность населения услугами.

2.2. Точность и своевременность исполнения услуг.

Оказываемые потребителям услуги по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

Исполнитель должен оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

2.3. Эргономичность и комфортность.

При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

2.4. Эстетичность.

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании, а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

2.5. Зрелищность услуг.

Обеспечение зрелищности услуг предусматривает:

- доступность спортивно-зрелищных мероприятий для зрителей и его участников;
- рекламное обеспечение предстоящих спортивно-зрелищных мероприятий;
- всестороннюю информацию о ходе спортивно-зрелищных мероприятий;
- торговлю сопутствующими товарами;
- удобство и оформительскую привлекательность спортивных сооружений для зрителей и участников мероприятий;
- привлекательность дизайна спортивной формы для зрителей и участников мероприятий.

2.6. Этичность обслуживаемого персонала.

При оказании услуг обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникабельным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг.

2.7. Социальная адресность

Требования социальной адресности должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, в том числе инвалидов;

➤ установление режима оказания услуг, а также выбор методов обслуживания потребителей.

2.8. Информативность услуг

При оказании услуг исполнитель обязан предоставить потребителям исчерпывающую информацию об оказываемых услугах.

2.8.1. Потребителям услуг должна предоставляться следующая информация:

- перечень оказываемых услуг;
- условия оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- правила поведения в ЛД «Байкал»;
- места общего пользования;
- правила поведения граждан во внетатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала;
- дополнительная информация.

2.8.2. Обслуживающий персонал должен провести консультацию с потенциальным потребителем услуг:

- о правилах личной безопасности;
- об особенностях выбранного вида услуг;
- о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;
- о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;
- о полноте и правильности заполнения обязательных документов;
- о режиме труда и отдыха, личного поведения потребителя в обществе (для определенного вида услуг).

3. При оказании спортивных услуг следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности;
- пропускному и внутриобъектовому режиму;
- санитарно-гигиенических норм;
- профилактики и предупреждения травматизма.

4. Требования к физкультурно-оздоровительным и спортивным сооружениям:

➤ Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, используемые при оказании услуг, должны соответствовать требованиям, а также иметь условия для обслуживания инвалидов. Рекомендуется оборудовать входы и выходы для инвалидных колясок.

➤ Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и др. техника).

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

➤ Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

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

➤ Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри 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.

5. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по оказанию Услуги:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) правила посещения ЛД «Байкал»;
- 3) санитарные правила и нормы.

При оказании Услуги используются следующие локальные документы:

- 1) должностные инструкции;
- 2) инструкции по охране труда;
- 3) расписание занятий, утвержденное руководителем учреждения;
- 4) устав учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, учреждению при оказании Услуги, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий.

6. Обязательным методом контроля качества оказываемых Услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

7. Порядок информирования потенциальных получателей Услуги:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
2.	Размещения информации на официальном сайте учреждения министерства	Информация об учреждении и оказываемой услуге, локальные и нормативные акты, регламентирующие предоставление услуги	По мере необходимости, но не реже, чем раз в год
3.	Размещение на информационных стендах (уголках получателей Услуги) в учреждении	Информация об учреждении и оказываемой услуге	По мере необходимости, но не реже, чем раз в год

Прошито, пронумеровано:
7 (семь) листов
03.09.2020 г.

Директор


В.А. Матиенко

