



**Спортивно-образовательные  
государственные услуги:  
классификация, паспортизация  
и стандартизация**



Изготовлено по государственному заказу Департамента физической культуры и спорта города Москвы.

Использование материалов целиком или частично допускается только с письменного разрешения Департамента физической культуры и спорта города Москвы.

---

**СПОРТИВНО-  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ  
УСЛУГИ:  
КЛАССИФИКАЦИЯ,  
ПАСПОРТИЗАЦИЯ  
И СТАНДАРТИЗАЦИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

Москва, 2008

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>2. НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ФЕДЕРАЛЬНЫЙ И РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ)</b>	<b>7</b>
<b>3. РЕЕСТР УСЛУГ: ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ И КЛАССИФИКАЦИИ. РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПРОЦЕССА СОСТАВЛЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ</b>	<b>13</b>
3.1. Структура услуг и потребители услуг .....	13
3.2. Цели создания реестра государственных услуг .....	15
3.3. Требования к услугам физкультурно-оздоровительного и спортивного назначения, включаемым в Реестр .....	16
3.4. Государственные услуги, оказываемые спортивно- образовательными учреждениями .....	20
3.5. Цели создания, основные задачи и принципы построения и ведения Реестра услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности .....	21
<b>4. ПАСПОРТИЗАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СПОРТИВНОЙ ОТРАСЛИ</b>	<b>28</b>
4.1. Соотношение стандартов и административных регламентов .....	28
4.2. Основные принципы стандартизации государственных услуг .....	28
4.3. Паспортизация государственных услуг .....	29
4.4. Требования к порядку составления, внедрения и содержанию документа «Стандарт государственной услуги дополнительного образования спортивной направленности» .....	31
4.5. Особенности паспортизации и стандартизации государственных услуг в городе Москве .....	38
<b>5. КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ</b>	<b>40</b>
<b>6. МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА СПОРТИВНО- ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ</b>	<b>43</b>
6.1. Система мониторинга качества государственных спортивно- образовательных услуг .....	43
6.2. Оценка потребности в предоставлении государственных спортивно-образовательных услуг .....	47
6.3. Анализ номенклатуры, объема и качества предоставления государственных услуг .....	50
6.4. Дополнение и уточнение Реестра государственных услуг .....	61
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>62</b>
Приложение 1 .....	63
Приложение 2 .....	69
Приложение 3 .....	71
Приложение 4 .....	75

## 1. Введение

Целью направления административной реформы «Стандартизация и регламентация» является повышение эффективности осуществления функций органов исполнительной власти и местного самоуправления, в первую очередь связанных с предоставлением услуг гражданам и организациям.

Основными направлениями мероприятий данного блока административной реформы являются разработка и внедрение стандартов государственных и муниципальных услуг, ориентация деятельности органов исполнительной власти на интересы пользователей.

Стандарты создаются для государственных и муниципальных услуг, закрепленных в реестрах государственных услуг, согласованных с требованиями законодательства и реестрами расходных обязательств бюджетов. Вводится порядок доказательств необходимости дополнения реестров государственных услуг, что становится барьером на пути навязывания обществу избыточных государственных и муниципальных услуг.

Стандартизация государственных и муниципальных услуг позволит упорядочить и конкретизировать обязательства органов исполнительной власти перед обществом, внедрить объективные процедуры контроля и оценки их деятельности.

Для разработки и внедрения стандартов государственных и муниципальных услуг необходимо решить следующие задачи:

- подготовить нормативно-правовую базу для внедрения стандартов услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, создания и ведения реестров услуг;
- сформировать Федеральный реестр государственных услуг, реестры государственных услуг субъектов Российской Федерации и реестры муниципальных услуг;
- разработать и утвердить стандарты услуг, подлежащих стандартизации;
- внедрить стандарты услуг в практику их предоставления;
- создать систему обратной связи с потребителями услуг в целях использования данной информации при выработке решений и коррекции целевых значений показателей результативности.

Введение стандартов услуг должно способствовать оптимизации расходов на их оказание, качественному улучшению взаимоотношений государства и общества.

Основная цель стандартизации состоит в минимизации издержек взаимодействия между гражданами и юридическими лицами в процессе оказания услуг.

В настоящее время в спортивной отрасли нет единого системного перечня государственных услуг, предоставляемых государственными образовательными учреждениями дополнительного образования спортивной направленности (далее — ГОУ ДОСН), предоставление которых может или должно осуществляться за счет средств соответствующих бюджетов с описанием того, что предполагает та или иная услуга и как измеряется ее качество.

Отсутствие стандартов качества и доступности услуг не позволяет упорядочить и конкретизировать обязательства учреждений дополнительного образования перед потребителями услуг, а также внедрить процедуры контро-

ля и оценки деятельности ГОУ ДОСН. Необходимо сформировать Перечень (Реестр) государственных услуг и стандартизировать требования к качеству услуг и условия их оказания. Наличие Перечня (Реестра) услуг существенно облегчит принятие решений о приоритетах расходования средств, они станут более осознанными и обоснованными.

Систематизация государственных услуг, предоставляемых ГОУ ДОСН, станет основой разработки и внедрения стандартов предоставления услуг, создания системы единых измеримых параметров качества для каждого вида государственных услуг в каждом бюджетном либо автономном учреждении. Что, в свою очередь, позволит повысить качество спортивно-образовательных услуг, сделать их более доступными для потребителей, сориентировать учреждения на интересы пользователей услуг.

При внедрении системы параметров качества услуг можно отслеживать эффективность управления учреждениями, оценивать результативность деятельности учреждения и при необходимости корректировать ее, что, в конечном счете, приведет к повышению качества управления учреждениями.

Таким образом, систематизация государственных услуг, предоставляемых учреждениями дополнительного образования спортивной направленности, станет основой для:

- разработки стандартов качества каждой государственной услуги, предоставляемой учреждениями дополнительного образования спортивной направленности;
- идентификации учреждений, предоставляющих государственные услуги определенного вида;
- описания процесса предоставления государственной услуги;
- разработки перечня ресурсов и нормативов их расходов для каждой государственной услуги;
- планирования, оценки и управления качеством предоставления государственных услуг.

## Термины и определения

---

**Адресность** — наличие конкретного лица, обратившегося за получением государственной (муниципальной) услуги.

**Качество обслуживания** — совокупность характеристик процесса и условий оказания государственной (муниципальной) услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги.

**Качество государственной (муниципальной) услуги** — совокупность характеристик услуги, основанных на стандарте государственной (муниципальной) услуги и определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей, и установленные требования для государственных (муниципальных) услуг.

**Паспорт государственной (муниципальной) услуги** — раздел стандарта или отдельный документ, содержащий сведения о государственной (муниципальной) услуге, на основе которых происходит систематизация (учет) оказываемых услуг. В паспорте должны быть указаны:

- наименование услуги;
-

- конечный результат услуги;
- органы, оказывающие услугу (в том числе подрядчики, получающие государственный (муниципальный) заказ либо государственное (муниципальное) задание на услугу);
- правовые основания оказания услуги;
- категории получателей услуги;
- нормативный срок оказания услуги.

**Перечень (Реестр) государственных (муниципальных) услуг** — документ (возможно реализованный в виде базы данных), содержащий информацию об услугах физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности, предоставляемых субъектами спортивной и физкультурно-оздоровительной деятельности за счет бюджетного финансирования, применяемый субъектами бюджетного планирования для:

- оценки расходных обязательств;
- планирования направлений и сумм расходов бюджета;
- управления расходами бюджета;
- учета степени достижения поставленных показателей результата.

**Держатель Реестра** — орган исполнительной власти, ответственный за развитие спортивной отрасли.

**Получатель (потребитель) государственной (муниципальной) услуги** — целевая группа (физические и юридические лица), на которую направлена конкретная государственная (муниципальная) услуга. Получатель обращается непосредственно, а также через своего представителя в орган исполнительной власти (организацию), оказывающий государственную (муниципальную) услугу, для получения услуги либо за информацией о ней.

**Стандарт государственной (муниципальной) услуги** — представляет собой систематизированный набор требований к порядку оказания услуг органом власти или уполномоченной организацией, с одной стороны определенный исходя из потребностей и пожеланий его клиентов, с другой — учитывающий технологические, материально-технические, финансовые и иные ресурсные ограничения государственного (муниципального) органа. Стандарт услуги призван обеспечить обязательный для исполнения необходимый уровень доступности и качества услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, начиная с обращения за услугой и заканчивая оценкой качества услуги получателем (в т.ч. рассмотрением жалобы получателя).

**Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги** — конкретные параметры услуг, отражающие их количественные и качественные характеристики с точки зрения потребителя конкретных услуг (оценка конечного результата). В ряде нормативных документов используется как синоним понятия *Стандарт государственной (муниципальной) услуги*. Предполагается, что *Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги* должен представлять собой не отдельный нормативный акт, а заключительную часть *Стандарта государственной (муниципальной) услуги*.

**Стандарт обслуживания** — это требования к общей процедуре взаимодействия между органом власти и получателями услуг (составная часть *Стандарта государственной (муниципальной) услуги*, устанавливающая минимально допустимые нормы комфортности, которые должны быть обеспечены потребителю услуги в процессе ее оказания).

Стандарт обслуживания:

- распространяется на все взаимодействия органа исполнительной власти с получателем услуги;
- написан простым и понятным гражданам языком;
- вывешивается в помещениях органа власти (бюджетного либо автономного учреждения), размещается на портале (сайте), публикуется в информационном бюллетене;

Стандарт обслуживания включает такие требования, как:

- полнота ответа на звонки, письма;
- приоритет вежливости;
- время ответа на звонки, письма;
- периодичность обновления сайтов;
- формы ответов на письменные запросы, жалобы;
- порядок предоставления информации гражданам (режим платности, формы и сроки предоставления);
- перечень контактных лиц, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы.

**Стандартизация** — деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг органов власти надлежащего качества и с приемлемыми издержками, право на безопасность и комфортность труда производящего услуги и взаимодействия производителя и потребителя.

Цели стандартизации с точки зрения интересов потребителя услуг заключаются в создании системы гарантирования качества как соответствия стандартам качества услуг.

**Услуга государственная (муниципальная)** — нематериальный результат деятельности органа управления либо иной организации, действующей по поручению (заданию) органа управления, связанный с исполнением законодательно установленных государственных (муниципальных) функций, профинансированный за счет бюджетных источников (включая средства внебюджетных фондов) и предоставленный как обществу в целом, так и отдельным потребителям.

Признаками государственной (муниципальной) услуги являются:

- во-первых, индивидуальный характер предоставления (оказывается конкретному физическому или юридическому лицу);
- во-вторых, наличие взаимодействия потребителя с органом исполнительной власти либо иным органом (организацией), уполномоченным на оказание услуг, по поводу реализации своих прав, законных интересов, обязанностей.



## 2. Нормативное регулирование порядка оказания государственных услуг (федеральный и региональный опыт)

В целом, деятельность государственных образовательных учреждений дополнительного образования спортивной направленности регулируется Конституцией РФ, федеральными законами РФ, нормативно-правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, министерств и ведомств, а также нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации и ведомственными актами (Приложение 1).

В целях реализации определенных Президентом РФ и Правительством РФ задач по реформированию системы государственного управления были приняты принципиальные изменения нормативно-правового регулирования деятельности государственных органов и повышения эффективности осуществления государственных функций и оказания государственных услуг.

Нормативно-правовое регулирование государственных услуг должно исходить из приоритета их конечного эффекта для граждан (организаций) — потребителей услуг, общества в целом по сравнению с процедурами и порядком их предоставления. Необходимо, чтобы законодательство, регулирующее отношения в сфере государственных услуг, создавало правовые основы для внедрения эффективных механизмов оказания услуг, стимулировало использование внутренних резервов.

Несмотря на то что в настоящее время отсутствуют утвержденные нормативные документы, регламентирующие содержание, порядок разработки, утверждения и использования стандартов государственных услуг, разработку системы стандартов физкультурно-спортивных и спортивно-образовательных услуг целесообразно осуществлять на основе проекта федерального закона «О стандартах в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих публичные государственные услуги, связанной с взаимодействием с физическими и юридическими лицами». В проекте федерального закона сформулированы основные требования к содержанию стандарта государственной услуги, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества государственной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая:

- обращение за государственной услугой;
- ее оформление и регистрацию;
- ожидание государственной услуги;
- ее получение;
- оценку качества государственной услуги;
- рассмотрение жалоб (претензий) получателя государственной услуги.

В соответствии с этими требованиями стандарт государственной услуги должен содержать:

- описание получателей государственной услуги, включая описание льготных категорий получателей государственной услуги;
- требования к месту расположения органа, оказывающего государственную услугу, с учетом его транспортной и пешеходной доступности;

- режим работы органа, оказывающего государственную услугу;
- порядок доступа и обращений в орган, оказывающий государственную услугу, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
- очередность предоставления государственной услуги (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на государственную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания государственной услуги;
- требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- состав и последовательность действий получателя государственной услуги и органа, оказывающего государственную услугу, исчерпывающее описание последствий этих действий (решений);
- требования к сроку оказания государственной услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;
- исчерпывающее описание результата государственной услуги;
- требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание государственной услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации;
- особенности предоставления государственной услуги лицам, являющимся престарелыми и инвалидами, исходя из исключения необходимости их личной явки в орган, оказывающий государственную услугу;
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество государственной услуги, на несоблюдение стандарта государственной услуги;
- порядок исправления возможных недостатков оказанной государственной услуги;
- порядок контроля за оказанием государственной услуги со стороны вышестоящих должностных лиц (органов государственной власти);
- иные элементы, необходимые для защиты прав получателей государственных услуг, в том числе предусмотренные законодательством.

Кроме того, предполагается, что федеральный закон «О стандартах в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих публичные государственные услуги, связанной с взаимодействием с физическими и юридическими лицами» в рамках типовых стандартов государственных услуг установит базовые требования к стандартам государственных услуг, которые:

- будут обязательны к воспроизведению в конкретных стандартах государственных услуг;
- не могут быть снижены при разработке конкретных стандартов государственных услуг.

При этом в стандарте государственной услуги правовое положение получателей государственной услуги может быть улучшено по сравнению с базовыми требованиями к стандартам государственных услуг.

В качестве базовых требований к стандартам государственных услуг устанавливаются следующие требования:

- срок оказания услуги не должен превышать времени, минимально необходимого для выполнения последовательности действий (принятия решений), необходимых для оказания услуги, с соблюдением установленных нормативов интенсивности труда государственных служащих;
- срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), не должен превышать пятнадцати дней, а при участии в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) — одного месяца;
- срок оказания услуги, требующей проведения специальных исследований (экспертиз), не должен превышать времени, необходимого для проведения таких исследований, увеличенного на пять дней;
- ожидание непосредственного взаимодействия с должностным лицом в связи с оказанием услуги должно заканчиваться совершением им действия (принятия решения) в рамках оказания услуги;
- время приема граждан в органах, оказывающих услуги, должно предусматривать возможность обращения в данный орган, по крайней мере, три раза в неделю не менее чем по четыре часа, при этом время приема граждан в органах, оказывающих услуги не в связи с осуществлением предпринимательской деятельности, должно заканчиваться, по крайней мере, три дня в неделю не ранее двадцати часов вечера;
- получателю услуги должна быть обеспечена возможность получения услуги дистанционным способом, то есть без личной явки в орган, оказывающий услугу, а также через представителя, за исключением случаев, когда в законе прямо оговаривается невозможность дистанционного способа оказания услуги;
- при оказании услуги должно предусматриваться минимальное возможное количество действий, подлежащих совершению получателем услуги, в том числе при невозможности оказания услуги дистанционным способом минимальное возможное количество действий, подлежащих совершению получателями услуги непосредственно в помещении органа, оказывающего услугу;
- при оказании услуги должно предусматриваться минимальное возможное количество документов, подлежащих представлению получателем услуги;
- сведения, необходимые для получения услуги, должны предоставляться путем заполнения получателем услуги стандартных бланков, которые должны быть доступны в бумажной и электронной формах. Получателю услуги должна быть предоставлена возможность получить бланк и заполнить его вне помещения органа, оказывающего услугу;
- при принятии от получателя услуги документов ему должна быть выдана расписка с описанием принятых документов. При дистанционном способе оказания услуги расписка направляется почтой (электронной почтой). В расписке также должны указываться основное содержание обращения и фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего документы, номер его

(её) телефона, а также дата и время принятия документов и указание на соответствие документов тем предъявляемым требованиям, соблюдение которых может быть проверено в момент получения документов;

- отказ в принятии документов должен быть мотивирован. При неправильном оформлении документов получателю должны в письменной форме даваться исчерпывающие разъяснения о порядке устранения недостатков. После устранения недостатков в соответствии с разъяснениями повторный отказ по основаниям неправильного оформления документов не допускается, за исключением случаев, когда недостатки содержатся в документах, которые при предыдущем обращении не были представлены;
- доступ в здание, в котором оказываются услуги, должен быть оборудован с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, в том числе иметь стоянку для размещения принадлежащих им транспортных средств;
- места ожидания непосредственного взаимодействия с должностным лицом в связи с оказанием услуги должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных помещений. В указанных местах должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей, обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, а также соблюдены требования по освещенности и вентиляции, наличие необходимых условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, просьб, жалоб (стол, ручки, бумага и образцы документов), а также для получения информации о государственной услуге в соответствии с требованиями законодательства;
- получателям услуги должна быть предоставлена в помещении органа, оказывающего услугу, возможность копирования необходимых для предоставления услуги документов по ценам, не превышающим рыночную цену услуг по копированию;
- получателю услуги должна быть предоставлена возможность выбора способа получения ответа из органа, оказывающего услугу, в том числе выдача ответа по его требованию, в том числе устному, на руки непосредственно в помещении органа, оказывающего услугу;
- орган, оказывающий услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с получателем услуги;
- сведения о факте обращения за получением услуги, содержании предоставленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены получателю услуги, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих представительство и правопреемство.

Проходящая административная реформа коснулась и системы физической культуры и спорта, в том числе в регионах Российской Федерации. Так, Министерством по физической культуре и спорту Республики Хакасия издан Приказ от 14.10.2004 г. №289 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых Министерством по физической культуре и спорту Республики Хакасия, подведомственными учреждениями и порядке их оценки». В приказе содержатся стандарты качества государственных услуг, порядок их оценки для физкультурных организаций и общие требования к предоставлению госу-

дарственных услуг в области физической культуры и спорта. Стандарты качества предоставления государственных услуг разработаны для каждого вида учреждений образования спортивной направленности. К основным критериям качества государственных услуг относятся:

- сохранность контингента занимающихся;
- доля спортсменов с определенными разрядами и званиями на каждом этапе подготовки;
- примерный удельный вес победителей и призеров республиканских, все-российских соревнований, чемпионатов Европы, мира, Олимпийских игр, членов основного состава сборных команд России в зависимости от требований программы по преподаваемым видам спорта, от общего количества учащихся — для школ высшего спортивного мастерства (ШВСМ);
- число выпускников, окончивших училище с отличием, число выпускников, окончивших училище с оценкой «4» и «5», число выпускников, продолживших обучение в высших физкультурных учебных заведениях, число выпускников, устроившихся на работу по специальности, — для училищ олимпийского резерва (УОР).

Также приказом установлены нормы расходов на обеспечение спортсменов, тренеров и специалистов питанием при проведении республиканских и муниципальных спортивных мероприятий, на выплату спортивным судьям за обслуживание спортивных соревнований, на обеспечение автотранспортом участников спортивных мероприятий.

Другим примером стандартизации государственных услуг в рамках реформирования государственной системы является Постановление администрации города Красноярска от 01.06.2006 г. №476 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг». В стандартах приводятся и требования к услугам общего и дополнительного образования спортивной направленности. Требования к государственным образовательным услугам рассматриваются в следующих разрезах:

### **1. Общие показатели функционирования.**

#### **1.1. Нормативно-правовое регулирование деятельности:**

- наличие устава и локальных актов, в том числе учебного плана;
- наличие лицензии;
- наличие свидетельства о государственной аккредитации.

#### **1.2. Уровень санитарно-гигиенической защищенности учащихся (соответствие условий обучения требованиям надзорных органов).**

#### **1.3. Наличие органов общественно-государственного управления.**

### **2. Условия обучения и воспитания.**

#### **2.1. Сохранение и поддержание здоровья детей.**

#### **2.2. Укомплектованность кадрами.**

### **3. Доступность образования и качество обучения (результаты обучения).**

В данном стандарте основной акцент делается на общее, среднее и высшее образование, поэтому дополнительное образование как отдельный комплекс государственных услуг не выделен.

На основе анализа существующего положения по разработке стандартов государственных услуг можно сделать следующие выводы:

- органы государственной власти и местного самоуправления начали активно заниматься проработкой данной темы;

- стандарты либо находятся на стадии разработки, либо недавно завершены и только проходят апробацию;
- в рассмотренных стандартах существуют как объективные и важные показатели оценки, так и не проработанные на настоящее время моменты.

Действующим законодательством нормируется не только процесс оказания и результат спортивно-образовательных услуг, но и материальная оснащённость процесса подготовки услуг (таблица 1).

**Таблица 1.** Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих материально-техническое оснащение деятельности спортивно-образовательных учреждений

Вид оснащённости	Нормативно-правовой акт
Нормативы размеров полей по видам спорта, требования к размерам помещений спортивных школ	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Постановление главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 г. №27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;</li> <li>– Приказ ГКФТ РФ от 04.02.1998 г. №44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»;</li> <li>– Приказ Минобразования РФ от 17.11.1994 г. №442 «Об утверждении положения о порядке лицензирования образовательных учреждений»</li> </ul>
Спортивное оборудование и инвентарь	– Приказ Госкомспорта РФ от 26.05.2003 г. №345 «Об утверждении «Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем» (нормативы обеспеченности спортивных сооружений по видам спорта)
Инвентарь индивидуального пользования	– Приказ Госкомспорта РФ от 03.03.2004 г. №190/л «Об утверждении «Табеля обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования» (нормативы индивидуального инвентаря в расчете на одного спортсмена)
Требования к бассейнам	– Постановление главного государственного санитарного врача РФ от 30.01.2003 г. №4 «О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03»

## 3. Реестр услуг: принципы формирования и классификации. Регламентация процесса составления и ведения

### 3.1. Структура услуг и потребители услуг

Под услугами физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности понимаются физкультурно-оздоровительные и спортивные государственные услуги согласно терминологии ГОСТ Р 52024-2003.

#### ***Структура физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг***

ГОСТ Р 52024-2003 определяет следующую структуру (содержание, классификацию) физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг:

- проведение занятий по физической культуре и спорту;
- проведение спортивно-зрелищных мероприятий;
- организация и проведение учебно-тренировочного процесса;
- предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений населению;
- информационно-консультативные и образовательные государственные услуги;
- прочие спортивные государственные услуги.

С целью гармонизации этого перечня с содержанием раздела 92.6 «Деятельность в области спорта» Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОК 029-2007) предлагается следующая структура физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг:

- проведение занятий по физической культуре и спорту;
- проведение спортивно-зрелищных мероприятий.

Первый вид услуг предлагается дифференцировать следующим образом:

- проведение занятий в рамках программ дополнительного образования спортивной направленности;
- проведение занятий в группах и секциях (вне рамок программ дополнительного образования);
- предоставление возможности для занятий физической культурой и спортом.

Дальнейшая дифференциация проведения занятий в рамках программ дополнительного образования возможна на основе системы многолетней спортивной подготовки согласно методическим рекомендациям по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации<sup>1</sup>. Данная дифференциация включает:

- занятия на спортивно-оздоровительном этапе (СОГ);

1. Методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации (Письмо Росспорта от 12.12.2006 г. №СК-02-10/3685).

Нормативно-правовое и программное обеспечение деятельности спортивных школ в Российской Федерации: методические рекомендации. — М.: Советский спорт, 2007.



- занятия на этапе начальной спортивной подготовки (ГНП);
- занятия на учебно-тренировочном этапе (УТГ);
- занятия на этапе спортивного совершенствования (ГСС);
- занятия на этапе высшего спортивного мастерства (ВСМ).

Предоставление гражданам возможности для занятий физической культурой и спортом предполагает:

- предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений;
- прокат спортивного инвентаря.

Таким образом, детализированная структура услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности включает:

- проведение занятий по физической культуре и спорту:
  - ◆ проведение занятий в рамках программ дополнительного образования спортивной направленности:
    - занятия на спортивно-оздоровительном этапе;
    - занятия на этапе начальной спортивной подготовки;
    - занятия на учебно-тренировочном этапе;
    - занятия на этапе спортивного совершенствования;
    - занятия на этапе высшего спортивного мастерства;
  - ◆ проведение занятий в группах и секциях;
  - ◆ предоставление возможности для занятий физической культурой и спортом:
    - предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений;
    - прокат спортивного инвентаря;
- проведение спортивно-зрелищных мероприятий.

Дополнительно дифференциация услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности возможна по следующим направлениям:

- все государственные услуги физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности можно дифференцировать по видам спорта;
- государственные услуги по предоставлению физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений можно дифференцировать по видам сооружений;
- государственные услуги по прокату спортивного инвентаря можно дифференцировать по виду инвентаря;
- государственные услуги по проведению спортивно-зрелищных мероприятий можно дифференцировать по их уровню, рангу, статусу (официальности).

Основой для дифференциации услуг по видам спорта является Перечень видов спорта, признанных федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта.

Основой для дифференциации услуг по видам используемых спортивных сооружений является Перечень спортивных сооружений и помещений.

Основой для дифференциации услуг по видам инвентаря являются:

- Табель обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования;
- Табель оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем.



Основой для дифференциации услуг по проведению спортивно-зрелищных мероприятий является Положение о Единой всероссийской спортивной классификации.

Кроме того, возможны и другие варианты дифференциации услуг (например, государственные услуги по проведению занятий по физической культуре и спорту могут быть: индивидуальные и групповые, самостоятельные и с привлечением тренера и др.)

### ***Потребители услуг***

Потребителями услуг дополнительного образования спортивной направленности являются граждане независимо от их пола, возраста, социального статуса и др.

Дифференциация потребителей может быть выполнена по:

- полу: мужчины/женщины;
- возрасту:
  - ◆ дети в возрасте до 6,5 лет;
  - ◆ дети в возрасте от 6,5 до 14 лет;
  - ◆ подростки в возрасте от 14 до 18 лет;
  - ◆ взрослые в возрасте от 18 лет до пенсионного возраста;
  - ◆ лица пенсионного возраста;
- другим признакам:
  - ◆ инвалиды;
  - ◆ студенты;
  - ◆ малообеспеченные категории граждан;
  - ◆ лица с отклонениями в физическом развитии;
  - ◆ и др.

Дифференциация потребителей также может выполняться на основе целей потребления услуг и других признаков.

## **3.2. Цели создания Реестра государственных услуг**

Первоначальным этапом разработки стандартов государственных услуг является их инвентаризация.

Задачи инвентаризации услуг, подготовки предложений по ликвидации избыточных услуг решаются на основе создания Реестра (Перечня) государственных услуг.

Применение Реестра (Перечня) государственных услуг (далее — Реестр) позволяет:

- зафиксировать результаты инвентаризации государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, дать их классификацию;
- выявить избыточные государственные услуги;
- определить надлежащего поставщика той или иной государственной услуги;
- проанализировать обоснованность платности государственной услуги;
- установить и оптимизировать состав сложных услуг;
- сформировать предложения по электронным формам предоставления услуг;
- выявить области стандартизации государственных услуг;

- блокировать появления административных барьеров.

Внесение в Реестр новой государственной услуги должно быть мотивировано и пройти процедуру обоснования необходимости новой услуги. Процедура устанавливается в нормативных правовых актах Российской Федерации. Указанное правило не распространяется на государственные услуги, устанавливаемые на уровне федерального закона.

Реестр услуг должен обновляться и уточняться в случае:

- принятия новых нормативно-правовых актов, устанавливающих право населения на получение государственных услуг и способы их оказания;
- внесения изменений или отмены нормативно-правовых актов, являющихся основой формирования перечня государственных услуг;
- изменения порядка финансирования деятельности учреждений, оказывающих услуги;
- наличия иных обстоятельств, обуславливающих корректировку перечня.

### **3.3. Требования к услугам физкультурно-оздоровительного и спортивного назначения, включаемым в Реестр**

В Реестр должны включаться только услуги физкультурно-оздоровительного и спортивного назначения, отвечающие установленным нормативными актами требованиям.

В настоящее время при формировании требований к услугам, как правило, используются два подхода — количественный и качественный.

Количественный подход основан на определении для услуги ряда измеримых показателей, в отношении значений которых устанавливаются нормативы или цели. Выполнение соответствующих нормативов и достижение соответствующих целей, в свою очередь, и служит основой для оценки соответствия услуг требованиям.

Качественный подход к формированию требований включает определение ряда характеристик, условий и правил оказания услуг, носящих описательный характер.

Ряд количественных требований к деятельности спортивно-образовательных учреждений предъясняется лицензией на образовательную деятельность. Кроме того, дополнительные количественные требования к оказанию услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности могут быть определены в рамках проектов по внедрению механизмов управления по результатам в деятельность учреждений дополнительного образования спортивной направленности.

Качественное оказание услуг по проведению занятий по физической культуре и спорту 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.

Помощь населению в проведении занятий по физической культуре и спорту должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным большей части населения ценам.

Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Основными факторами, влияющими на качество услуг по проведению занятий по физической культуре и спорту, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- порядок предоставления услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

Правила, инструкции, методики и другие нормативные документы должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Государственные стандарты в области физкультуры и спорта (в случае их утверждения) должны составлять нормативную основу практической работы учреждений, оказывающих услуги, в соответствующей сфере физкультуры и спорта. При этом следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

### **Условия размещения учреждения**

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

### **Специальное и табельное техническое оснащение**

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

**Укомплектованность организации специалистами и их квалификация**

Учреждение 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. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне путем организации постоянной (периодической) учебы на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Все специалисты организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальные вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

**Состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг населению**

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Организация обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Состояние информации должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей»<sup>2</sup>.

Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг;

---

2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг.

Потребителям услуг также должна предоставляться следующая информация об учреждении:

- условия оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;
- место общего пользования;
- правила поведения граждан во внештатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала;
- правила поведения на территории спортивных сооружений с целью исключения дисциплинарных нарушений и снижения риска травматизма при оказании государственной услуги.

Обслуживающий персонал должен проводить консультацию (инструктаж) с потенциальным потребителем:

- 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 (для определенного вида услуг).

### **Порядок предоставления услуг**

Проведение занятий по физической культуре и спорту должно включать:

- организацию комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и состоянием здоровья потребителя услуг;
- консультативную помощь по различным направлениям построения и содержания учебно-тренировочного процесса;
- консультативную помощь по вопросам пользования спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);
- систематическое врачебно-педагогическое обеспечение спортивных услуг в процессе их оказания потребителю.

Во внимание также должны приниматься следующие вопросы:

- соответствия оказываемой государственной услуги потребностям и физическим возможностям потребителя государственной услуги;
- рационального режима питания и приема пищевых добавок, витаминов для потребителей государственной услуги;
- проведения медико-восстановительных мероприятий, а также тестирования спортсменов;

- подготовки рекомендаций для потребителей программ занятий, а также общих правил по их эффективному использованию.

### **Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения**

Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за соответствием деятельности подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области физкультуры и спорта государственным стандартам (при наличии таковых) и другим нормативным документам в области физической культуры и спорта.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый уполномоченными контрольными и надзорными органами (см. методическое пособие «Проверка организаций спортивной направленности контролирующими органами»).

## **3.4. Государственные услуги, оказываемые спортивно-образовательными учреждениями**

Неотъемлемая часть регламентации деятельности спортивно-образовательного учреждения и разработки стандартов государственных услуг — создание Реестра (Перечня) государственных услуг, предоставляемых учреждением.

Формирование и корректировка Перечня направлены на создание информационной базы для:

- принятия решений об объемах и структуре государственных услуг, финансируемых за счет средств бюджета;
- прогнозирования и планирования бюджетных расходов;
- внедрения новых принципов учета затрат в разрезе государственных услуг и результатов их оказания;
- разработки стандартов услуг.

Формирование Перечня осуществляется на основании и в соответствии с существующим законодательством и нормативно-правовыми актами.

Нормативной основой формирования Перечня государственных услуг спортивно-образовательных учреждений являются:

- Федеральный закон от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 г. №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 07.03.1995 г. №233;
- Положение об училище олимпийского резерва, утвержденное Приказом Госкомспорта РФ от 05.03.2004 г. №194;
- Методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации (Письмо Росспорта от 12.12.2006 г. №СК-02-10/3685);
- Действующие уставы спортивно-образовательных учреждений и их лицензии.

Дифференциация услуг по реализации дополнительных образовательных программ спортивной направленности может производиться по видам спор-

та, культивируемым в учреждениях, на основании Всероссийского реестра видов спорта.

Специфика предоставления услуг детско-юношескими спортивными школами (ДЮСШ), специализированными детско-юношескими школами олимпийского резерва (СДЮШОР), в том числе при центрах образования (ЦО), училищами олимпийского резерва (УОР) в части дополнительного образования спортивной направленности и школами высшего спортивного мастерства (ШВСМ, ЭШВСМ) в зависимости от типа учебного заведения представлена в таблице 2.

**Таблица 2.** Государственные услуги, оказываемые ДЮСШ, СДЮШОР, УОР и (Э)ШВСМ

Государственная услуга	Детализация гос. услуги	Тип учреждения			
		ДЮСШ	СДЮШОР	(Э)ШВСМ	УОР
Дополнительное образование спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе	Вид спорта	+	*		
Дополнительное образование спортивной направленности на этапе начальной подготовки	Вид спорта	+	+	*	
Дополнительное образование спортивной направленности на учебно-тренировочном этапе	Вид спорта	+	+	*	
Дополнительное образование спортивной направленности на этапе спортивного совершенствования	Вид спорта	*	+	+	+
Дополнительное образование спортивной направленности на этапе высшего спортивного мастерства	Вид спорта	*	*	+	+

«+» — основные этапы подготовки

«\*» — рекомендуется при наличии условий и возможностей

### 3.5. Цели создания, основные задачи и принципы построения и ведения Реестра услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности

Реестр создается с целью всестороннего учета сведений об услугах физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности, предоставляемых организациями независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

Основными задачами построения и ведения Реестра являются:

- обеспечение сбора, обработки, типизации, систематизации и хранения сведений об услугах физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности;



- обеспечение органов исполнительной власти и потребителей услуг внесенной в Реестр информацией;
- использование реестровой информации для комплексного решения организационных и юридических вопросов, связанных с деятельностью органов исполнительной власти;
- учет реестровой информации при принятии уполномоченными органами исполнительной власти решений о предоставлении соответствующих льгот, установленных действующим законодательством.

Построение и ведение Реестра основывается на следующих принципах:

- соблюдение Держателем Реестра, пользователями Реестра действующего законодательства;
- регулярность и обязательность обновления внесенной в Реестр информации;
- ответственность Держателя Реестра за достоверность внесенной в Реестр информации;
- мониторинг со стороны Держателя Реестра порядка использования включенной в Реестр информации.

#### Порядок включения в Реестр

Включение государственной услуги физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности в Реестр осуществляет Держатель Реестра.

Для включения в Реестр услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности Держатель Реестра осуществляет постоянный мониторинг:

- федерального и местного законодательства в области физической культуры и спорта;
- стандартов в области физической культуры и спорта;
- методических рекомендаций по организации физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности;
- классификаций в области физической культуры и спорта и нормативно-правовых актов, содержащих такие классификации;
- других документов, нормативно-правовых актов, прогнозных и аналитических материалов.

Основанием для включения государственной услуги в Реестр услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности являются:

- специфичность государственной услуги и ее направленность на удовлетворение потребности граждан в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга, достижении спортивных результатов;
- наличие конкретного получателя государственной услуги, то есть для государственной услуги можно выделить группу лиц, которая является получателем данной государственной услуги;
- нормативно-правовое закрепление предоставления государственной услуги;
- другие факторы и критерии.

Держатель Реестра решает вопрос включения государственных услуг в Реестр самостоятельно или с привлечением заинтересованных сторон.

Для проверки отдельных сведений Держатель Реестра может направлять официальные запросы в органы, располагающие соответствующей информацией.





Реестр подлежит обновлению в соответствии с изменением структуры и содержания услуг (появление новых услуг, сокращение существующих, изменение способа предоставления государственной услуги), нормативно-правовых основ предоставления, поставщиков и потребителей. С этой целью должен выполняться мониторинг.

В настоящее время в Правительстве города Москвы на рассмотрении находится проект постановления «Об оказании государственных услуг города Москвы и формировании государственного задания города Москвы». В Приложении 3 «Положение о порядке формирования и ведения отраслевых реестров государственных услуг города Москвы» к проекту постановления установлено, что отраслевой Реестр государственных услуг должен содержать:

- наименование государственной услуги;
- код государственной услуги;
- полное и сокращенное наименование государственных учреждений города Москвы и (или) иных юридических лиц, оказывающих государственную услугу за счет средств бюджета города Москвы;
- перечень категорий физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями услуги;
- наименование расходного обязательства (из Реестра расходных обязательств города Москвы);
- код государственного учреждения города Москвы и (или) иных юридических лиц, оказывающих государственную услугу в соответствии с государственным заданием города Москвы;
- содержание государственной услуги.

**Таблица 4.** Распределение услуг по группам спортивных организаций

Группа организаций	Предоставляемые государственные услуги
Организации дополнительного образования спортивной направленности	Проведение занятий в рамках программ дополнительного образования спортивной направленности
Органы исполнительной власти	Проведение спортивно-зрелищных мероприятий
Спортивные клубы и сооружения	Проведение занятий в группах и секциях (вне рамок дополнительного образования) Предоставление возможности для занятий физической культурой и спортом
Спортивные федерации	Проведение соревнований и спортивно-зрелищных мероприятий

### Полномочия Держателя и пользователей Реестра

#### Держатель Реестра:

- осуществляет нормативно-методическое обеспечение ведения Реестра;
- осуществляет руководство и координацию работы по созданию и ведению Реестра, разработке его программного обеспечения;
- вправе запрашивать и получать от отраслевых и территориальных органов исполнительной власти необходимую для создания и ведения Реестра информацию;
- обеспечивает и осуществляет сбор и обработку информации об услугах Реестра, ее актуализацию;

Таблица 5. Пример Реестра физкультурно-оздоровительных и спортивно-образовательных услуг

Группа (подгруппа), наименование государственной услуги	Детализация	Содержание государственной услуги	Нормативно-правовые основы	Поставщик	Категория получателей	Группа получателей
<p>Предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений</p> <p>Прокат инвентаря</p>	Вид сооружения	Предоставление во временное пользование на определенных условиях (за определенную плату) сооружений (частей сооружений)/инвентаря	ФЗ «О защите прав потребителей»; применимые пожарные, санитарно-гигиенические и другие требования	Любая организация, располагающая соответствующими сооружениями/инвентарем	Лица, ставящие своей целью укрепление здоровья, физическую реабилитацию, проведение физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга	Определяется поставщиком услуг
	Вид инвентаря			-/-		
<p>Проведение занятий в группах и секциях</p>	Вид спорта	Проведение учебного-тренировочного процесса				
	<p>Занятие в спортивно-оздоровительной группе</p> <p>Занятие в группе начальной спортивной подготовки</p> <p>Занятие в учебно-тренировочной группе</p>	<p>Расширение двигательных возможностей и компенсация дефицита двигательной активности</p> <p>Базовая подготовка и определение избранного вида спорта для дальнейшей специализации</p> <p>Специализация и углубленная тренировка в избранном виде спорта</p>	<p>ФЗ «Об образовании»;</p> <p>ФЗ «О физической культуре и спорте в РФ»;</p> <p>Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей;</p> <p>Методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ;</p> <p>Положение (устав) организации;</p> <p>Лицензия, аккредитация</p>	<p>Спортивные школы, имеющие лицензию и аккредитацию, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности</p>	<p>Лица, ставящие своей целью достижение спортивных результатов</p>	<p>Дети в возрасте от (4)* 6 лет, подростки до 18 (21)* лет</p>
<p>Проведение занятий по физической культуре и спорту</p> <p>Проведение занятий в рамках программ дополнительного образования спортивной направленности</p> <p>Проведение занятий в группах совершенствования</p>		<p>Совершенствование спортивного мастерства</p>				<p>Дети, подростки до 18 (21)* лет, выполнившие контрольные нормативы и имеющие не менее 1 года подготовки на начальном этапе</p> <p>Спортсмены до 18 (21)* лет, имеющие разряд не ниже КМС, по игровым видам спорта – не ниже 1-го юношеского</p>

Группа (подгруппа), наименование государственной услуги	Детализация	Содержание государственной услуги	Нормативно- правовые основы	Поставщик	Категория получателей	Группа получателей
Занятие в группе высшего спортивного мастерства		Реализация индивиду- альных возможностей				Спортсмены, имеющие разряд МС, вошедшие в основной или резервный состав сборной субъекта
Проведение спортивно- зрелищных мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Вид спорта;</li> <li>— ранг соревнований;</li> <li>— уровень соревно- ваний;</li> <li>— статус соревнова- ний (офици./ нео- фици.)</li> </ul>	Пропаганда здорового обра- за жизни, повышение уровня физической культуры насе- ления	<ul style="list-style-type: none"> <li>— ФЗ «О физической культуре и спорте»;</li> <li>— Требования фе- дерации по виду спорта;</li> <li>— Положение о про- ведении соревно- вания</li> </ul>	Для официальных соревнований — органы исполни- тельной власти и организации, имеющие право присваивать спортивные раз- ряды. Для осталь- ных — любая ор- ганизация	Все население горо- да Москвы	Определяется целями и задачами мероприятия

\* — в скобках указан минимальный/максимальный возраст, требующий принятия во внимание дополнительных требований

- обеспечивает сохранность Реестра, осуществляет защиту содержащейся в Реестре информации;
- использует информацию, содержащуюся в Реестре, для проведения мониторинга физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности, тенденций развития физической культуры и спорта в городе Москве, а также для составления городских, окружных и районных программ развития физической культуры и спорта;
- определяет состав пользователей Реестра, а также порядок оперативного доступа к реестровой информации и правила ее предоставления;
- назначает уполномоченного представителя Держателя Реестра для обеспечения проведения организационно-технических мероприятий по ведению Реестра.

При внесении изменений или дополнений в Реестр Держатель Реестра обязан довести скорректированный Реестр до пользователей Реестра.

Держатель Реестра несет ответственность за соответствие представляемой информации данным, включенным в Реестр.

## 4. Паспортизация и стандартизация государственных услуг в спортивной отрасли

### 4.1. Соотношение стандартов и административных регламентов

Стандарт государственных услуг и административный регламент являются взаимосвязанными нормативными документами, первый из которых содержит требования к взаимодействию между физическими (юридическими) лицами и его результату, а второй — устанавливает процедуры, результатом которых выступает государственная услуга. Будучи взаимосвязанными, стандарт государственной услуги и административный регламент между тем существенно различаются как по целям, так и по сферам их регулирования и использования.

Основной задачей административных регламентов является оптимизация административно-управленческих процессов деятельности государственных органов власти. Основное внимание в административном регламенте должно уделяться повышению управляемости органов власти, обеспечению исполнительской дисциплины, снижению издержек на функционирование государственных органов за счет устранения излишних процессов и процедур.

В отличие от регламентов, стандарты услуг являются инструментом установления обязательств государства перед обществом. Их задачей является оформление своего рода общественного договора между государством и обществом, в котором указывается, что и в каких размерах необходимо от государства, а что совершенно излишне и должно быть немедленно прекращено.

Стандарты государственных услуг представляют собой нормативно-правовой акт, которым регулируются права и обязанностей потребителей государственных услуг. В этом качестве стандарт создает условия для привлечения должностных лиц к ответственности за ненадлежащее выполнение своих обязанностей по оказанию государственных услуг.

Стандартизация государственных услуг необходима для упорядочения и конкретизации обязательств учреждений дополнительного образования спортивной направленности перед государством и потребителями услуг, внедрения процедур контроля и оценки деятельности, что, в конечном счете, будет способствовать повышению качества предоставления услуг, ответственности перед потребителями услуг и оптимизации расходов на их оказание.

### 4.2. Основные принципы стандартизации государственных услуг

#### *Обязательность применения стандартов при оказании государственных услуг*

Этот принцип реализуется через соблюдение процедуры придания стандарту общеобязательной силы. Стандарт утверждается и вводится в действие нормативным актом органа исполнительной власти. Кроме того, подготовленными в рамках Концепции административной реформы законопроектами в сфере стандартизации предусматривается положение, исключающее (по истечении переходного периода) возможность оказания государственных услуг, в отношении которых не разработан стандарт.

### Единство требований к государственной услуге на всей территории, на которой она осуществляется

Соблюдение данного принципа создает поле для конкуренции органов, оказывающих услугу. В случае если результат государственной услуги одинаков, а условия ее предоставления разные, получатель государственной услуги будет выбирать место получения государственной услуги исходя из своих предпочтений.

### Минимизация затрат и ресурсов получателя государственной услуги

Данный принцип предполагает закрепление в стандарте таких характеристик государственной услуги и процесса ее оказания, которые уменьшают издержки получателя.

Под издержками получателя услуг следует понимать не только прямые финансовые затраты (стоимость государственной услуги в случае ее частичной платности), но и косвенные затраты (стоимость дороги до места получения государственной услуги, затраты на приобретение сопутствующих документов и т.п.).

### Учет мнения получателей государственной услуги при разработке и изменении стандартов государственных услуг

Соблюдение этого принципа позволит органу, оказывающему услугу, при формировании стандарта ориентироваться не только на свои возможности, но и на потребности получателей услуг.

### Регулярный пересмотр требований стандартов государственных услуг

Данный принцип обязывает орган, оказывающий услугу, обеспечивать постоянный контроль качества своей деятельности в интересах получателей государственных услуг. Кроме того, необходимость регулярного пересмотра стандартов диктуется прогрессом в области технических и интеллектуальных возможностей.

## **4.3. Паспортизация государственных услуг**

В ходе осуществления стандартизации услуг, оказываемых учреждениями дополнительного образования спортивной направленности, должны быть решены следующие задачи:

- составление паспортов государственных услуг;
- разработка стандартов государственных услуг.

Паспорт государственной услуги должен включать разделы следующего содержания:

- Наименование государственной услуги — полное наименование государственной услуги согласно утвержденному Реестру (Перечню) государственных услуг.
- Потребитель государственной услуги — сведения о гражданах (организациях), имеющих право на получение государственной услуги, критериях, которым они должны соответствовать (требования для зачисления). Следует описать состав получателей государственной услуги (граждане РФ, иностранные граждане, индивидуальные предприниматели или организации), критерии, которым должен соответствовать

получатель, критерии, которые исключают право на получение государственной услуги.

- Нормативный срок оказания государственной услуги — нормативный срок оказания государственной услуги (для услуг, оказываемых в рамках дополнительных образовательных программ спортивной направленности, — период подготовки обучающегося).
- Конечный результат государственной услуги — что должен получить потребитель по результатам оказания ему государственной услуги.
- Органы, оказывающие услугу — на уровне органа исполнительной власти, в ведении которого находятся регламентация, стандартизация, паспортизация и ведение Реестра государственных услуг, осуществление контроля указываются все подведомственные учреждения и иные организации, имеющие право оказывать данную услугу.
- Правовые основания оказания услуг — перечень и ссылки на нормативные документы, устанавливающие основные, дополнительные или специфические требования к услугам, порядку их оказания и иным вопросам, права и обязанности как получателей, так и органов, оказывающих государственные услуги. При наличии закрепленного в нормативных правовых актах требования (условия) лицензирования указывается лицензирующий орган и реквизиты лицензии.

Дополнительно в паспорте либо в стандарте могут быть указаны:

- Альтернативные варианты получения государственной услуги — существующие альтернативные возможности получения результата государственной услуги (в другом органе, в другом регионе либо другим способом), в том числе в коммерческом секторе.
- Содержание государственной услуги — цель оказания государственной услуги, которую планируют достичь, и способы ее достижения.
- Квалификация персонала — квалификационные требования к тренерско-преподавательскому составу, непосредственно оказывающему услугу (проводящему занятия в группе).
- Наполняемость групп — указывается минимальная (максимальная) наполняемость групп (классов), формируемых учреждением в процессе оказания государственной услуги (чел.).
- Максимальный объем учебной (учебно-тренировочной) нагрузки — указывается максимальный объем учебной (учебно-тренировочной) нагрузки в процессе оказания государственной услуги (час./нед.), а также допустимые границы его снижения (если есть).

С точки зрения практической реализации указанных положений для спортивной отрасли могут быть рекомендованы **паспорта государственных услуг** (реализация программ дополнительного образования спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе, на этапе начальной спортивной подготовки, на учебно-тренировочном этапе, на этапе спортивного совершенствования, на этапе высшего спортивного мастерства), учитывающие специфические ее характеристики.

В Приложении 2 представлен проект паспорта государственной услуги дополнительного образования спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе.



Таблица 6. Примерная форма Паспорта государственной услуги

<b>ПАСПОРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ</b>					
Наименование органа исполнительной власти (ОИВ):					
Адрес ОИВ:					
1. Наименование государственной услуги:					
2. Нормативный срок оказания государственной услуги:					
3. Конечный результат оказания государственной услуги:					
4. Правовые основания оказания государственной услуги:					
5. Потребитель государственной услуги:					
6. Подведомственные учреждения, оказывающие государственные услуги:					
7. Альтернативные варианты получения государственной услуги:					
Учреждение		Лицензия			
Наименование	Адрес	Номер	Дата выдачи	Срок действия	Вид спорта

#### 4.4. Требования к порядку составления, внедрения и содержанию документа «Стандарт государственной услуги дополнительного образования спортивной направленности»

Разработка стандартов государственных услуг основывается на трех источниках:

- базовых требованиях к порядку взаимодействия, закрепленных в проекте федерального закона «О стандартах государственных услуг»;
- анализе административно-управленческих процессов по предоставлению конкретной государственной услуги;
- выявлении предпочтений граждан.

В целях повышения эффективности и качества деятельности учреждений дополнительного образования спортивной направленности, предоставляющих государственные услуги, необходимо устанавливать требования не только к содержанию стандарта, но и к порядку его разработки.

В проекте федерального закона «О стандартах государственных услуг» определяется порядок разработки, принятия, изменения и отмены стандартов государственных услуг. Особое внимание в проекте федерального закона уделяется вопросам экспертизы проектов стандартов государственных услуг и их публичному обсуждению.

Разработка проектов стандартов государственных услуг осуществляется органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли, так как в его ведении находится нормативное правовое регулирование оказания соответствующих государственных услуг.

**Таблица 7.** Схема разработки и внедрения стандарта государственных услуг

№ п/п	Мероприятия по разработке и внедрению стандарта государственной услуги
1.	Издан приказ о разработке стандарта (состав рабочей группы определен)
2.	Проведено вводное совещание
3.	<b>Рабочая группа определила детальный график и ответственных</b>
4.	Нормативные требования об услуге собраны
5.	Информация об аналогичных услугах собрана
6.	Информация о предпочтениях получателей услуг собрана
7.	Данные о показателях качества и методиках измерения собраны
8.	Данные о взаимосвязанных услугах собраны
9.	Составлен список существенных показателей качества государственной услуги
10.	Проведено предварительное исследование
11.	<b>Рабочая группа определила применимую информацию, потребность в исследовании, утвердила параметры исследования</b>
12.	Разработан инструментарий исследования
13.	Исследование проведено
14.	Решен вопрос о реализации «одного окна»
15.	<b>Рабочая группа утвердила паспорт государственной услуги и концепцию стандарта</b>
16.	Концепция стандарта согласована с группой разработки административных регламентов
17.	Концепция стандарта проверена на фокус-группе
18.	Проект стандарта разработан

№ п/п	Мероприятия по разработке и внедрению стандарта государственной услуги
19.	<b>Рабочая группа одобрила проект стандарта</b>
20.	Тест показал легкость и понятность проекта стандарта для получателей услуг
21.	Тест показал понятность и однозначность проекта стандарта для персонала
22.	Выбрано место и время эксперимента по применению стандарта
23.	Заинтересованным лицам разослан проект стандарта и информация об эксперименте
24.	Эксперимент проведен
25.	Проведена экспертиза проекта стандарта
26.	Проведено совещание с заинтересованными лицами
27.	<b>Рабочая группа проанализировала итоги апробации, обсуждения и экспертизы, внесла коррективы в проект стандарта и рекомендовала его к утверждению</b>
28.	Стандарт утвержден, установлена дата начала действия стандарта
29.	<b>Разработан и утвержден график внедрения стандарта</b>
30.	Стандарт издан в необходимом количестве
31.	Персонал прошел необходимое обучение (получил руководство по внедрению стандарта)
32.	В каждом структурном подразделении утверждены мероприятия и график внедрения стандарта
33.	Утвержден и выполняется график инспекций
34.	Получены отчеты о внедрении стандарта от всех структурных подразделений
35.	Система измерения и фиксации показателей качества работает
36.	Налажен сбор предложений и претензий получателей государственной услуги
37.	Установлены графики мониторинга исполнения стандарта

### Экспертиза стандарта государственной услуги

В соответствии с проектом федерального закона «О стандартах в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления

и организаций, предоставляющих публичные государственные услуги, связанной с взаимодействием с физическими и юридическими лицами» разработанный проект стандарта государственной услуги подлежит обязательной экспертизе.

Экспертиза спортивно-образовательных услуг организуется органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли.

Экспертиза осуществляется не менее чем пятью независимыми экспертами, отбираемыми на конкурсной основе в соответствии с законодательством о поставках товаров, работ и услуг для государственных нужд и предоставляющими экспертные заключения независимо друг от друга.

При проведении экспертизы стандарта государственной услуги определяется его соответствие требованиям федерального законодательства, а также исследуется возможность наступления негативных последствий принятия стандарта государственных услуг для граждан, юридических лиц, общества и государства, в том числе в части его коррупционной опасности.

При наличии альтернативных проектов стандарта государственной услуги в ходе экспертизы должны быть рассмотрены альтернативные варианты, по которым в заключении экспертизы должны быть сделаны сравнительные выводы.

Продолжительность экспертизы не может быть более двадцати дней с момента направления проекта стандарта соответствующему эксперту.

Стандарт государственной услуги подлежит доработке в соответствии с результатами экспертизы в течение не более двадцати дней со дня поступления последнего заключения экспертизы в орган государственной власти.

Заключения экспертизы прикладываются к разработанному стандарту государственной услуги на всех стадиях его рассмотрения.

#### Публичное обсуждение стандарта государственной услуги

Основной целью проведения публичного обсуждения стандартов государственных услуг в соответствии с проектом федерального закона «О стандартах в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих публичные государственные услуги, связанной с взаимодействием с физическими и юридическими лицами» является учет предложений получателей (потенциальных получателей) государственных услуг, иных граждан и организаций, интересы, права и свободы которых затрагиваются стандартами государственных услуг.

Публичное обсуждение организуется органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли. При наличии альтернативных проектов стандарта государственной услуги они одновременно выносятся на публичное обсуждение с предложением дать их сравнительную оценку.

Публичное обсуждение проекта стандарта государственной услуги должно осуществляться одновременно в следующих формах:

- 1) рассылка проекта стандарта государственной услуги заинтересованным лицам, сбор письменных замечаний и предложений заинтересованных лиц в установленные при рассылке сроки, которые не могут быть меньше месяца со дня рассылки;
- 2) размещение проекта стандарта государственной услуги на сайте органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли, в сети Интернет и опубликование проекта стандарта государственной услуги в средствах массовой информации спортивной направленности с

указанием адреса, в том числе электронного, на который любое лицо может сообщить замечания и предложения, а также с установлением срока, в течение которого принимаются замечания и предложения, который не может быть менее месяца со дня опубликования проекта стандарта государственной услуги;

- 3) проведение публичного мероприятия, целью которого является обсуждение проекта стандарта государственной услуги. О мероприятии дается объявление на сайте органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли, в сети Интернет и в средствах массовой информации. На мероприятие путем рассылки приглашений приглашаются представители заинтересованных лиц. В мероприятии также должны иметь возможность принять участие не менее двадцати граждан и (или) представителей юридических лиц, не являющихся заинтересованными лицами, ранее других выразивших намерение принять участие в мероприятии.

По результатам публичного обсуждения проект стандарта государственной услуги подлежит доработке органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли, который составляет уведомление о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги, включающее перечень полученных в ходе публичного обсуждения замечаний и предложений с кратким изложением содержания данных замечаний и предложений, указанием их источника (в том числе с указанием, является ли организация заинтересованным лицом) и результатов их обсуждения и учета. Уведомление о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги также должно включать в себя информацию о способе ознакомления с проектом стандарта государственной услуги с учетом замечаний и предложений, включенных по результатам публичного обсуждения. Со дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги доработанный проект стандарта государственной услуги должен быть доступен для ознакомления.

Разработанные проекты стандартов государственных услуг должны проходить проверку на применимость и эффективность стандарта государственных услуг путем предоставления государственных услуг получателям государственных услуг в соответствии с проектом стандарта государственных услуг в экспериментальном режиме, если это возможно.

Результаты опросов и рейтингов являются основанием для рассмотрения вопроса о внесении в стандарт государственной услуги изменений. Орган государственной власти, ответственный за развитие спортивной отрасли, должен разработать способ и периодичность сбора информации об удовлетворенности получателей государственной услуги и анализа полученных данных. По результатам анализа полученных данных составляется отчет о качестве и доступности оказываемых государственных услуг, который должен быть доступен для ознакомления, в том числе путем опубликования в средствах массовой информации и размещения на сайте органа государственной власти, ответственного за развитие спортивной отрасли, в сети Интернет. Сбор информации о качестве оказываемой государственной услуги в обязательном порядке производится путем:

- размещения книги жалоб и предложений в доступном для получателей государственной услуги месте,

- включения оценивающих вопросов в заполняемые при получении государственной услуги бланки.

Стандарт государственной услуги, с одной стороны, должен четко и достаточно жестко фиксировать требования к содержанию и качеству предоставляемой услуги. С другой стороны, происходит постоянное развитие и изменение как самой услуги, так и организационных форм и технологий ее предоставления. Проект федерального закона «О стандартах в деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих публичные государственные услуги, связанной с взаимодействием с физическими и юридическими лицами» устанавливает, что стандарт государственной услуги должен не реже одного раза в год рассматриваться исполнительным органом государственной власти на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей государственной услуги, в том числе сокращения их затрат, включая затраты времени, на получение государственной услуги, а также унификации стандартов различных государственных услуг. В случае если орган государственной власти, ответственный за развитие спортивной отрасли в городе Москве, не разрабатывает изменения в стандарте государственной услуги, он должен принять правовой акт, содержащий утверждение, что стандарт государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг, а также максимально возможным в настоящее время образом унифицирован с другими стандартами государственных услуг.

### **Содержание стандарта государственной услуги**

Документ должен содержать следующие разделы и подразделы:

#### **1. Общие положения (Паспорт государственной услуги)**

- 1.1. Описание государственной услуги
  - 1.1.1 Название государственной услуги
  - 1.1.2. Результат государственной услуги
  - 1.1.3. Органы, оказывающие услугу
- 1.2. Правовые основания
- 1.3. Получатели
- 1.4. Срок исполнения
- 1.5. Альтернативные варианты получения

#### **2. Информирование получателей государственной услуги**

- 2.1. Состав и объем информации
  - 2.1.1. Широкое информирование  
*Под широким информированием понимается распространение стандартной информации об услуге и обслуживании способами, не подразумевающими интерактивность.*
  - 2.1.2. Информирование по запросу  
*Следует описать условия обращения получателя услуги или его представителя и получения информации при всех возможных способах обращения получателя услуги или его представителя.*
  - 2.1.3. Информирование о месте оказания государственной услуги  
*Описание следует начать с указания способов прохода (проезда) к месту оказания государственной услуги с автодорог и ближайших остановок общественного транспорта.*
- 2.2. Используемые бланки (формы) документов

*Перечисляются используемые при получении услуги бланки (формы) документов.*

### **3. Обслуживание**

В разделе описываются минимальные требования, которые должен выполнять орган, оказывающий государственные услуги.

#### **3.1. Порядок оказания государственной услуги**

##### **3.1.1. Время работы**

*Необходимо указать время работы органа, оказывающего государственные услуги.*

##### **3.1.2. Место оказания государственной услуги**

*Необходимо указать характеристики места (помещения), в котором оказывается услуга, в том числе доступность и соответствие санитарным нормам (наличие санузлов, вентиляции, минимальной площади на одного посетителя) и т.п.*

##### **3.1.3. Условия ожидания**

*Следует описать, какие условия ожидания гарантируются посетителям, в том числе обеспеченность мебелью.*

##### **3.1.4. Общение с посетителями**

*Описываются требования к характеру общения сотрудников с получателями услуги, например, вежливость, терпение и деликатность.*

#### **3.2. Конфиденциальность**

*Указать способы обеспечения конфиденциальности информации, полученной от получателя услуги, в процессе ее получения и по завершении. Ответственность лиц, имеющих доступ к конфиденциальной информации, за ее разглашение.*

### **4. Процедура оказания государственной услуги**

#### **4.1. Необходимые документы**

*Указывается исчерпывающий перечень документов, необходимых получателю услуги для получения услуги.*

#### **4.2. Платность государственной услуги**

*Определяется порядок финансирования услуги: оплачивается ли (финансируется) услуга (часть услуги) за счет средств бюджета. Если услуга платная для получателя, то определяется наличие (отсутствие) льготных категорий получателей услуг и порядок получения льготы при оплате услуги.*

#### **4.3. Схема взаимодействия между исполнителями и получателями**

*В данном разделе необходимо представить процедуру взаимодействия.*

#### **4.4. Основания отказа**

*Необходимо описать исчерпывающий перечень оснований отказа в оказании услуги.*

### **5. Обеспечение качества**

#### **5.1. Параметры качества**

*Необходимо перечислить параметры, по которым определяется качество услуги и степень удовлетворенности получателей услуги, минимально допустимые и целевые значения, периодичность и методика их измерения.*

#### **5.2. Обжалование некачественной государственной услуги**

*Следует конкретизировать право и порядок получателя обжаловать некачественное оказание услуги; указать органы, уполномоченные рассматривать претензии получателей услуг.*



### 5.3. Предложения и претензии получателей

*Необходимо указать на важность предложений получателей услуги и работы с их претензиями.*

### 5.4. Периодическая оценка качества и удовлетворенности получателей государственной услуги

*Следует указать периодичность проведения оценки качества и удовлетворенности получателей услуги и описать, какие источники информации используются для такой оценки.*

## **6. Процедура пересмотра стандарта**

Независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности получателей услуги целесообразно закрепить гарантии постоянного совершенствования стандарта.

Пересмотр стандарта должен быть проведен в следующих случаях:

- получены подтверждения того, что предпочтения получателей были выявлены неверно или изменились;
- показатели удовлетворенности получателей услуги не достигли целевого уровня при полном исполнении стандарта;
- в подавляющем числе мест оказания услуги существенно превышен базовый уровень качества, а в некоторых местах оказания услуги превышен даже уровень повышенного качества.

## **4.5. Особенности паспортизации и стандартизации государственных услуг в городе Москве**

Проектом постановления Правительства Москвы «Об оказании государственных услуг в городе Москве и формировании государственного задания города Москвы» установлены отличные от общероссийских (федеральных) требования к содержанию паспорта государственной услуги. В частности, предусмотрено, что паспорт государственной услуги должен содержать:

- наименование государственной услуги,
- код государственной услуги,
- информацию об организациях, оказывающих государственную услугу, включая полное и сокращенное наименование, юридический и фактический адрес, контактный телефон,
- информацию о категориях физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями государственных услуг,
- наименование расходного обязательства и выписку из реестра расходных обязательств города Москвы,
- информацию об условиях предоставления государственной услуги,
- информацию о технике и технологии предоставления государственной услуги и требованиях санитарно-эпидемиологического характера к месту оказания государственной услуги, если эти требования носят существенный характер,
- информацию об источнике (источниках) финансирования государственной услуги,
- информацию о требованиях к качеству предоставления государственной услуги,
- порядок взаимодействия сотрудников учреждения, предоставляющего государственную услугу, и получателя государственной услуги,



- перечень функций и задач органа исполнительной власти города Москвы, необходимых для предоставления данной услуги, и перечень показателей результативности и эффективности выполнения этих функций (если они установлены),
- информацию о требованиях к отчетности о предоставлении государственной услуги,
- информацию об иных лицах, участвующих в процессе предоставления государственной услуги,
- иную информацию, необходимую для составления паспорта государственной услуги, по перечню, утверждаемому держателем паспорта государственной услуги.

При сравнении требований федерального законодательства с данным проектом постановления Правительства города Москвы очевидно, что паспорт государственной услуги в городе Москве по содержанию (наполнению) сопоставим со стандартом услуги. Вместе с тем, в п. 1.3. Приложения 2 «Положение о порядке формирования и ведения паспортов государственных услуг города Москвы» указанного проекта постановления установлено, что паспорта услуг должны стать основой для разработки стандартов.

## 5. Качество государственных услуг

Качество государственной услуги определяется способностью результата удовлетворять потребности получателя услуги.

Качество услуги может быть рассмотрено исходя из деления потребностей клиента на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные<sup>3</sup>.

На этапе гипотезы указанные группы насчитывают девять элементов (рисунок 1). В дальнейшем при исследовании могут быть выявлены дополнительные элементы и исключены неактуальные для получателей государственных услуг.



**Рисунок 1.** Основные потребности получателей услуг

Каждая из представленных групп потребностей включает в себя по три характеристики.

Функциональные потребности клиентов удовлетворяются:

- путем оказания услуги в определенном месте: расположение учреждения и помещения, в которых непосредственно происходит оказание государственной услуги, должно быть удобным для потребителя, в том числе для клиента, имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры: способ оказания услуги, например, способ деятельности и организации деятельности персона-

3. Согласно Методике разработки и внедрения стандартов государственных услуг, поддержанной Тростовым фондом ММР Великобритании по техническому содействию реформе государственной службы в РФ.

ла, материально-техническое обеспечение и безопасность проведения учебно-тренировочного процесса и т.д.;

- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в том числе со специальными потребностями или, например, работающему).

Информационные потребности потребителя включают в себя:

- содержание информации — оказание органом исполнительной власти и учреждением услуг, понятных для потребителя (терминология, связь с базовой потребностью адаптирована для потребителя) и простых с функциональной точки зрения (минимизация заполняемых документов и процедур);
- конфиденциальность — защита личной информации гражданина;
- надежность и безопасность — данная характеристика включена в группу информационных потребностей клиента, т.к. защищенность и безопасность воспринимаются им как результат опыта совместной работы с этим или аналогичным представителем государства, по отзывам других потребителей и в зависимости от имиджа (репутации) данного учреждения, услуги или непосредственного производителя в обществе и на рынке.

Ощущение удовлетворения от оказанной услуги невозможно без учета эмоциональных потребностей:

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно, профессионально;
- критерий удовлетворенности показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя; достигнуты ли поставленные результаты (спортивные достижения);
- обратная связь отражает оценку потребителем организации органом исполнительной власти и учреждением работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.

Следует отметить, что высокое качество оказания услуг непосредственно связано с высокой степенью выполнения требований, установленных исходя из потребностей потребителей. Это значит, что оценка качества предоставления услуг в ряде случаев может быть сведена к процессу определения степени соответствия процессов оказания услуги установленным требованиям.

Для учета мнения учащихся и их родителей предлагается регулярно проводить анкетирование потребителей услуг с целью определения степени удовлетворенности, например, месторасположением учреждения, взаимоотношениями с тренером, материально-техническим обеспечением проведения учебно-тренировочного процесса и т.д.; такое анкетирование может проводиться как на уровне учреждения, так и заинтересованными органами исполнительной власти.

Оценка качества производится органом государственной власти, к сфере компетенции которого относится развитие спортивной отрасли, в отношении подведомственных учреждений по результатам проведения ежегодных контрольных мероприятий.

Контрольные мероприятия по проверке качества фактически предоставляемых услуг проводятся в соответствии с ежегодно разрабатываемым планом

контрольных мероприятий (мероприятий по контролю качества предоставляемых услуг).

В ходе проведения контрольных мероприятий могут использоваться следующие методы проверки:

- визуальный — проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.;
- аналитический — проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего государственные услуги, и др.;
- экспертный — опрос тренеров, преподавателей и др. (высшей квалификации) о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса.

При проверке рекомендуется использовать анкетные формы, учитывающие обеспеченность спортивным оборудованием, обеспеченность тренерско-преподавательским составом, состояние здоровья детей и другие показатели, характеризующие качество учебно-тренировочного процесса.

В акте проверки должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений (несоответствий), выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные требования, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений.

## 6. Мониторинг качества спортивно-образовательных услуг

### 6.1. Система мониторинга качества государственных спортивно-образовательных услуг

Целями мониторинга услуг являются контроль качества и доступности предоставления услуг на основе разработанных стандартов услуг, а также разработка рекомендаций по отклонениям текущих значений показателей качества услуг от установленных (нормативных).

Достижение этих целей позволит повысить качество услуг, сделать их более доступными для учащихся, сориентировать деятельность органов исполнительной власти на интересы учащихся.

Объектами мониторинга являются государственные услуги государственных (бюджетных и автономных) учреждений дополнительного образования спортивной направленности.

К задачам организации мониторинга относятся:

- Формирование системы показателей для оценки услуг.
- Разработка методики для расчета показателей оценки качества услуг и формирование системы исходных данных для расчета показателей.
- Сбор данных и их обработка.
- Разработка рекомендаций для принятия решений:
  - ◆ по отклонениям показателей качества государственной услуги в отчетном периоде от нормативных значений;
  - ◆ по динамике изменений: отклонениям показателей деятельности учреждений в отчетном периоде от показателей базового периода;
  - ◆ по конкурентной позиции: отклонениям показателей качества государственных услуг проверяемого учреждения дополнительного образования спортивной направленности от соответствующих показателей качества услуг прочих учреждений, предоставляющих те же виды услуг.

Качественная система мониторинга должна отвечать следующим требованиям:

**Простота.** Система должна напрямую и наиболее простым способом собирать и обрабатывать все необходимые данные. Бланки для записей и сбора данных должны быть просты для понимания и заполнения, не содержать дублирующейся информации. Желательно использовать разработанные средства автоматизации для заполнения сведений в бланках.

**Гибкость.** Система должна легко меняться, особенно в том случае, если текущая оценка показывает, что изменения необходимы или желательны. Например, может появиться необходимость добавить информацию о другом виде услуг.

**Приемлемость для участников.** Вовлечение потребителей информации и участников анкетирования в разработку, оценку и модификацию анкет для сбора данных позволит создать системы сбора и предоставления результатов таким образом, чтобы анкеты были просты для заполнения, а результаты понятны для восприятия и дальнейшего управления учреждениями на

основании этих результатов. Важно убедиться в том, что конечные пользователи получают нужные им результаты.

**Точность и надежность.** Все пользователи данных, представляемых системой мониторинга, должны быть абсолютно уверены в точности этих данных.

Если ресурсы позволяют, необходимо избегать выборочности и неточности. Также необходимо предпочитать количественные данные качественным и, если есть возможность, избегать экспертных оценок.

**Практичность.** Система должна быть практичной и доступной. Увеличение нагрузки на сотрудников учреждения и потребителей услуг, участвующих в учреждении, а также потребителей результатов мониторинга в связи с переходом на учет показателей качества услуг должно быть минимальным.

**Устойчивость.** Система должна надежно функционировать при минимуме затрачиваемых усилий, легко поддерживаться и обновляться, продолжая служить своим целям с момента ее организации.

**Своевременность.** Система должна продуцировать по необходимости самую современную информацию непосредственно по завершении заданных отчетных периодов.

**Безопасность и конфиденциальность.**

Источниками информации при проведении мониторинга услуг являются:

- финансовые планы (проекты смет и заявки на материальное обеспечение оборудованием и инвентарем, ремонтные работы и оздоровительные кампании) и финансовая отчетность;
- планы по основной деятельности учреждений (календарный план спортивных мероприятий, планы комплектования, тарификационные списки);
- данные оперативного учета основной деятельности учреждения (книга движения спортсмена, результаты сдачи контрольно-переводных нормативов, протоколы соревнований, личные дела тренерско-преподавательского персонала);
- отчетность (статистическая отчетность 5-ФК и др.);
- данные опроса (анкетирования) потребителей услуг;
- другие источники.

Качество государственных услуг ГОУ ДОСН определяется совокупностью характеристик, определяющих способность услуг удовлетворять потребности получателей, и установленными требованиями для конкретных услуг.

Под удовлетворенностью оказанием государственной услуги понимается субъективная оценка получателем государственной услуги степени совпадения его предпочтений и ожиданий, основанных на стандарте государственной услуги, с тем качеством, с которым услуга была ему предоставлена.

Контроль качества услуг должен осуществляться путем отслеживания степени реализации стандарта государственной услуги в ходе ее предоставления поставщиком государственной услуги и оценки степени удовлетворенности получателя государственной услуги.

Контроль качества может осуществляться в следующих режимах:

- текущем;
- последующем.

Текущий контроль — это периодический контроль за соблюдением требований стандартов услуг, удовлетворенностью получателей услуг.

Текущий контроль позволяет принимать решения:

- о текущей эффективности расходования бюджетных средств;

- касающиеся планирования деятельности на последующие плановые периоды.

Последующий контроль — это деятельность, направленная на разработку и анализ отчетности, подготавливаемой на основании исполнения государственных заданий по предоставлению государственных услуг.

Последующий контроль является инструментом анализа оценки степени выполнения результатов, поставленных перед поставщиками услуг.

### **Показатели качества услуг**

Разрабатываемая совокупность показателей качества услуг спортивно-образовательных учреждений должна отражать специфику услуг и позволять:

- формулировать и оценивать степень реализации политики в области качества организации оказываемой услуги;
- осуществлять управление качеством государственных услуг;
- осуществлять оценку соответствия государственных услуг стандартам.

### **Алгоритм проведения мониторинга**

Держатели паспортов государственных услуг осуществляют постоянный мониторинг предоставляемых услуг на предмет соответствия услуг требованиям, содержащимся в паспорте и стандарте государственной услуги, а также иных нормативных актах РФ и субъектов РФ.

Алгоритм проведения мониторинга государственных услуг приведен на рисунке 2.

#### **Шаг первый. Планирование результатов**

Полученные в ходе мониторинга результаты должны соответствовать нормативным. Фактические значения показателей качества государственных услуг должны соответствовать данным, указанным в стандарте на предоставление государственной услуги.

При планировании показателей на следующий период нужно основываться на нормативных значениях показателей государственных услуг, а также результатах предыдущего цикла мониторинга.

Планирование результатов показателей государственных услуг:

- плановые результаты устанавливаются в государственном задании и не должны быть ниже установленных в стандарте государственной услуги;
- результаты должны быть достижимы.

#### **Шаг второй. Сбор и обработка данных**

Данные о качестве и количестве предоставляемых услуг берутся из отчетности, предоставляемой учреждениями органу государственной власти, ответственному за развитие спортивной отрасли, ежегодно.

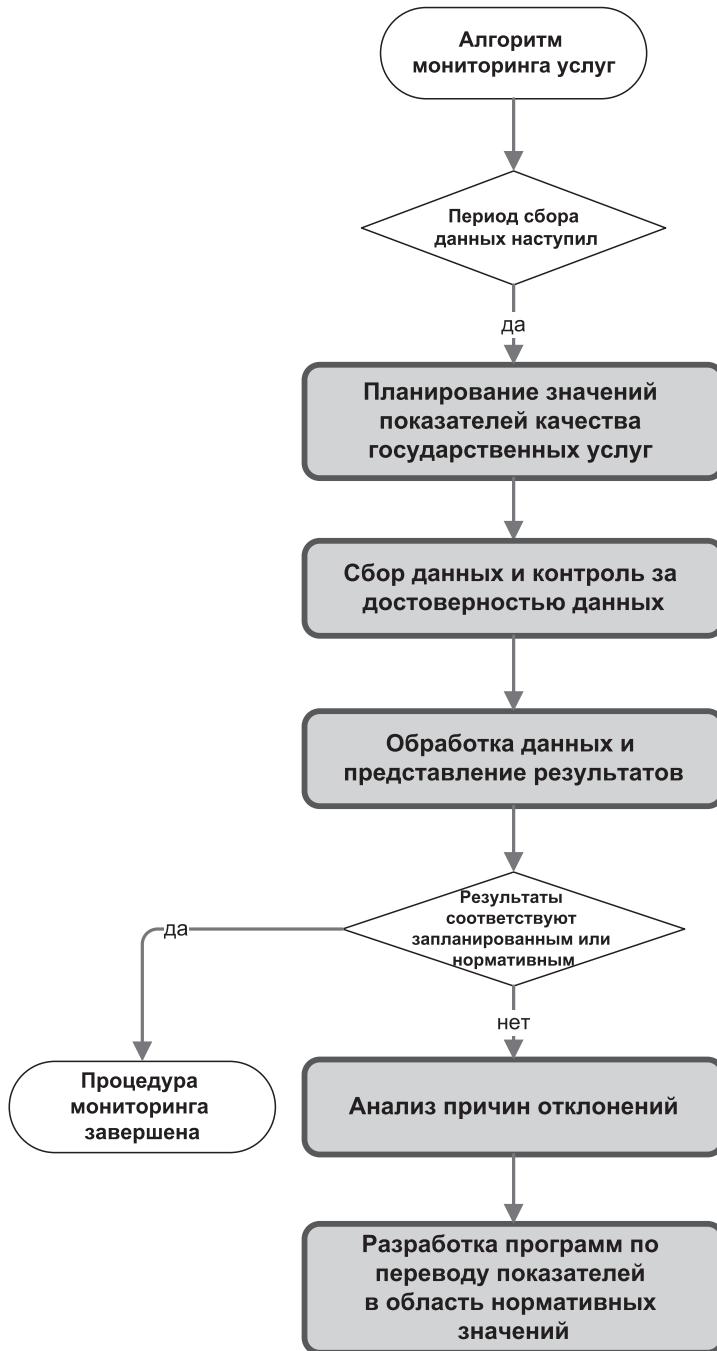
Сбор дополнительной информации проводится методом сплошного анкетирования спортивно-образовательных учреждений. Примерные анкеты представлены в Приложении 3.

Система мониторинга предполагает непрерывное отслеживание и контроль качества предоставляемых государственных услуг.

#### **Шаг третий. Анализ результатов мониторинга государственных услуг**

Оценка качества государственных услуг предполагает анализ и представление результатов мониторинга в сравнении полученных показателей качества государственной услуги с нормативными значениями.





**Рисунок 2.** Алгоритм проведения мониторинга государственных услуг

## 6.2. Оценка потребности в предоставлении государственных спортивно-образовательных услуг

Оценка потребности в предоставлении государственных услуг в натуральном и стоимостном выражении проводится на постоянной основе и является одним из этапов при разработке проекта бюджета на очередной финансовый год и среднесрочного финансового плана.

Оценка потребности в предоставлении государственных услуг осуществляется в целях:

- принятия решений об объемах и структуре государственных услуг, предоставляемых спортивно-образовательными учреждениями;
- повышения эффективности использования средств бюджета города Москвы на основе учета потребности в предоставляемых государственных услугах;
- принятия решений о направлениях развития видов спорта и спортивно-образовательных учреждений и способах оптимизации бюджетных расходов.

Оценка потребности в предоставлении государственных услуг производится в натуральных и стоимостных показателях. Натуральные показатели определяются в отношении каждой государственной услуги, по которой производится оценка потребности. Единицы измерения натуральных показателей государственных услуг должны быть определены в Реестре государственных услуг.

**Таблица 8.** Алгоритм проведения оценки потребности в предоставлении услуг с целью формирования государственного задания учреждениям

<b>Порядок проведения мероприятий по оценке потребности в предоставлении услуг</b>	
1.	Анализ объемов предоставления государственных услуг (в натуральных показателях) за предыдущие периоды
2.	Анализ номенклатуры, объема и качества предоставления государственных услуг (методами социологических исследований и другими методами)
3.	Дополнение и уточнение перечня государственных услуг (при необходимости) и паспортов государственных услуг
4.	Проведение оценки потребности в предоставлении государственных услуг на плановый период (в натуральных показателях)
5.	Анализ стоимости государственных услуг за предыдущие периоды
6.	Проведение оценки потребности в предоставлении государственных услуг на плановый период (в стоимостных показателях)
7.	Рассмотрение и согласование результатов оценки потребности в предоставлении государственных услуг
8.	Утверждение государственных заданий по предоставлению государственных услуг на очередной финансовый год

Исходные данные для проведения оценки потребности в предоставлении государственных услуг в натуральном и стоимостном выражении включают в себя:

- данные об объемах фактически предоставленных государственных услуг в натуральном выражении;

- данные об объемах фактически предоставленных государственных услуг в стоимостном выражении;
- прогнозы темпов роста (сокращения) отдельных показателей структуры себестоимости услуги.

В качестве фактических данных об объемах предоставленных государственных услуг используются данные из отчетов спортивно-образовательных учреждений, предоставляющих эти услуги.

Исходные данные для оценки потребности в предоставлении государственных услуг могут быть получены путем изучения общественного мнения потенциальных и существующих потребителей государственных услуг по вопросам предоставления государственных услуг и степени удовлетворенности государственными услугами. Изучение общественного мнения может проводиться в форме социологических опросов (анкетирование, личное интервью и др.).

Фактические данные об объемах предоставленных государственных услуг в стоимостном выражении формируются на основе существующей финансовой отчетности.

### **Методика оценки потребности в предоставлении государственных услуг**

Методика оценки потребности в предоставлении государственных услуг определяет принципы и механизмы оценки потребности в предоставлении государственных услуг населению органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли.

Цели методики:

- повышение качества управления бюджетными ресурсами;
- упорядочение и систематизация процедур оценки потребности в услугах;
- обеспечение возможности учета потребности в предоставлении государственных услуг в рамках бюджетного процесса на этапе разработки прогноза социально-экономического развития и проекта бюджета на очередной финансовый год и среднесрочную перспективу;
- соответствие качества и количества предоставляемых услуг спросу, предъявляемому населением.

Основными задачами методики являются:

- определение потенциального объема предоставления услуг;
- повышение эффективности использования средств бюджета на основе учета потребности в предоставляемых государственных услугах;
- формирование информационной базы для принятия решений о направлениях развития видов спорта и спортивно-образовательных учреждений и способах оптимизации бюджетных расходов;
- формирование рынка государственных услуг и управление спросом.

Оценке потребности в предоставлении государственных услуг подлежат услуги, включенные в Реестр государственных услуг.

Оценка производится в натуральных и стоимостных показателях. Стоимостные показатели оценки определяются в рублях (тыс. руб.) в расчете на каждую натуральную единицу измерения объема предоставляемых услуг в год.

Оценка производится в отношении каждого вида услуг по реализации дополнительных образовательных программ спортивной направленности.

Источниками информации для проведения оценки потребности в предоставлении государственных услуг в натуральном и стоимостном выражении являются:

- данные государственных статистических органов (в том числе данные о демографической ситуации в районе нахождения учреждения);
- данные финансовой, статистической и оперативной ведомственной отчетности (форма 5-ФК и др.) учреждений дополнительного образования спортивной направленности;
- экспертные оценки;
- социологические опросы населения и др.

Исходные данные для проведения оценки потребности в предоставлении государственных услуг включают:

- фактические данные о контингенте (классификация контингента по полу и возрасту) получателей государственных услуг;
- фактические данные о натуральных объемах государственных услуг (в рамках выделенной классификации контингента получателей услуг);
- фактические данные об общей сумме и структуре бюджетных расходов (стоимости) государственных услуг за предыдущие периоды.

**Анализ объемов предоставления государственных услуг (в натуральных показателях) за предыдущие периоды**

Спортивно-образовательными учреждениями предоставляется отчетность по исполнению государственного задания (объему оказания услуг в разрезе видов спорта и этапов подготовки и объему расходов на исполнение государственного задания).

**Таблица 9.** Сводная таблица количества потребителей спортивно-образовательных услуг в разрезе административных округов и видов спорта (этапов подготовки)

Округ <sup>4</sup>	Учреждение	Вид спорта	Количество учащихся						Нормативное количество учащихся (по лицензии)
			СОГ	ГНП	УТГ	ГСС	ГВСМ	Итого	
ЦАО	ДЮСШ А	Вид спорта 1							
		Вид спорта 2							
	ДЮСШ В	Вид спорта 1							
		Вид спорта 3							
САО									
СЗАО									
СВАО									
ЮАО									
ЮЗАО									

4. На примере города Москвы.

Округ <sup>4</sup>	Учреждение	Вид спорта	Количество учащихся						Нормативное количество учащихся (по лицензии)
			СОГ	ГНП	УТГ	ГСС	ГВСМ	Итого	
ЮВАО									
ЗАО									
ВАО									
Зеленоград									

Анализ целесообразно проводить с учетом информации о спросе на каждый вид услуг.

### 6.3. Анализ номенклатуры, объема и качества предоставления государственных услуг

Потребности в объеме и качестве государственных услуг определяются с помощью социологических исследований. Исследования потребительского рынка позволяют определить не только потенциальный объем потребителей услуг, но и наиболее значимые факторы для управления спросом.

Так как данный вариант расчета требует большого объема ресурсов (временных, трудовых и финансовых), его целесообразно интегрировать в бюджетный цикл среднесрочного планирования (1 раз в 3 года).

#### **Методика проведения социологического опроса**

##### Определение объема выборки и порядка отбора

Потенциальными потребителями спортивно-оздоровительных услуг являются дети в возрасте, пригодном для занятий в ДЮСШ и СДЮШОР (как правило, с 6–10 до 18 лет). Этот контингент в подавляющем большинстве можно отнести к учащимся средних общеобразовательных школ.

Привязку к учащимся школы целесообразно сделать с целью определения места сбора информации. Оптимальным в данном случае представляется проводить опросы (анкетирование) в школах по следующим причинам:

- в общеобразовательных школах наибольшая концентрация потенциальных потребителей спортивно-образовательных услуг. Это позволит сократить временные и трудовые ресурсы при сборе данных;
- легко обеспечить территориальное распределение опрашиваемых.

Опрашивать учащихся рекомендуется вместе с их родителями.

С целью обеспечения репрезентативности выборки в опросе должны участвовать учащиеся школ разных административных округов пропорционально численности учащихся в школах на территории данного округа (либо пропорционально общей численности жителей в округе)<sup>5</sup>.

5. Для оценки качества услуг, предоставляемых спортивными школами, более целесообразно анкетировать учащихся спортивных школ. При этом методика проведения опроса аналогична методике проведения опроса учащихся общеобразовательных школ.

Основные вопросы, на которые следует ответить в ходе исследования:

- Какой процент детей регулярно занимается спортом от общей численности детей школьного возраста в разбивке по округам?
- Какой процент детей регулярно занимается спортом в ДЮСШ и СДЮШОР от общей численности детей школьного возраста?
- Каковы основные факторы, влияющие на спрос (следует учесть субъективные факторы потребителя и факторы качества услуг, предоставляемых спортивными школами)?
- Каков процент детей, которые на настоящий момент не занимаются спортом в ДЮСШ, СДЮШОР, но рассматривают эту возможность (объем потенциальных потребителей)?
- Каков уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг?
- Каковы популярные/востребованные виды спорта?
- Соответствуют ли предложения государственных услуг, предоставляемых учреждениями спортивной отрасли, действительному спросу на спортивно-образовательные услуги?

Для проведения исследования в качестве метода сбора данных следует использовать интервью по формализованной анкете.

При формировании анкеты используется «смешанный» тип вопросов, то есть перечислены возможные варианты ответов, респонденту дается возможность высказать свое оригинальное мнение.

Порядок сбора и обработки данных

Сбор данных производится методом опроса целевой группы. Интервьюер при проведении сбора информации должен выполнить следующие операции:

- объяснить респондентам цели опроса;
- акцентировать внимание на анонимности анкетирования;
- не оказывать влияния на респондентов.

На первом этапе обработки производится первичная обработка анкет. При этом просматриваются анкеты на полноту заполнения, отсутствие двусмысленности при ответах и др. Анкеты, которые не соответствуют требованиям к заполнению, не проходят дальнейшую обработку.

На втором этапе обработки данные из анкет заносятся в базу данных.

**Анализ данных**

1) *Определение доли детей, регулярно занимающихся спортом. Определение доли детей, регулярно занимающихся в спортивных школах (ДЮСШ, СДЮШОР)*

Значения факторов определяются на основании ответов на вопросы.

$$\langle \text{Доля детей, регулярно занимающихся спортом} \rangle = \langle \text{Количество детей, занимающихся спортом} \rangle \times 100\% / \langle \text{Общее количество детей} \rangle$$

$$\langle \text{Доля детей, регулярно занимающихся в спортивных школах} \rangle = \langle \text{Количество детей, занимающихся спортом в спортивных школах} \rangle \times 100\% / \langle \text{Общее количество детей, занимающихся спортом} \rangle$$

2) *Сегментация потребительского рынка*

Первоначальная гипотеза: всех детей можно разбить на 3 основные группы:

- занимающиеся в спортивных школах;
- не занимающиеся и не рассматривающие эту возможность;

- не занимающиеся, но рассматривающие такую возможность (лояльно настроенные, потенциальные потребители).

Для целей сегментирования используются следующие критерии:

- пол;
- отношение к услуге, степень готовности к потреблению услуги;
- наличие занятий по дополнительному образованию;
- интересующие виды спорта;
- цели занятий спортом.

**Таблица 10.** Сегментация потребителей спортивно-образовательных услуг

<b>Группы Факторы</b>	<b>Занимающиеся в спортивных школах</b>	<b>Не занимающиеся и не рассматривающие эту возможность</b>	<b>Не занимающиеся, но рассматривающие такую возможность</b>
1. Доля группы (сегмента) от общего количества опрашиваемых	%	%	%
2. Пол:			
Мужской			
Женский			
3. Занятия спортом			
а) Занятия спортом самостоятельно			
б) В фитнес-центрах, бассейнах			
в) Нет времени			
г) Нет желания			
4. Дополнительное образование (худ., музыкальная школа и др., исключая спортивную направленность)			
5. Наиболее интересные виды спорта			
6. Цели занятий спортом		XXX	
а) укрепление здоровья		XXX	
б) хочу достигнуть значимых спортивных результатов, участвовать в чемпионатах		XXX	
в) мне нравится вид спорта		XXX	
г) нравится общение со сверстниками		XXX	



Группы Факторы	Занимающиеся в спортивных школах	Не занимающиеся и не рассматривающие эту возможность	Не занимающиеся, но рассматривающие такую возможность
д) этого хотят мои родители		XXX	
е) нет целей для занятий спортом		XXX	
ж) другое		XXX	

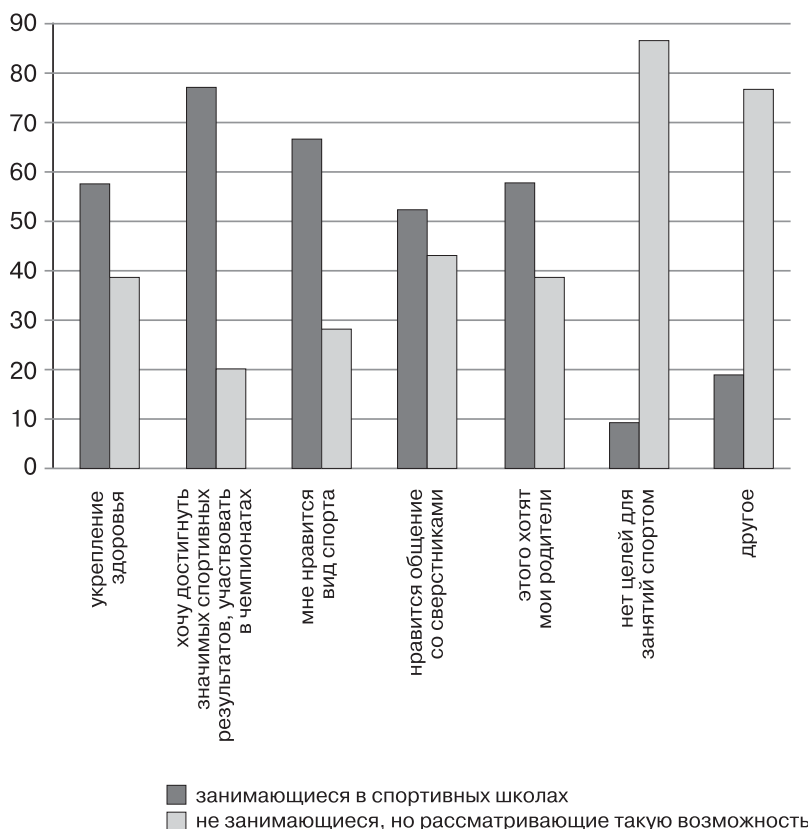
**Характеристика выделенных сегментов**

- Определение способа и места занятий спортом и целей занятий спортом для каждого из выявленных сегментов.

Например, определение целей занятий спортом для каждого из выявленных сегментов представлено на рисунке 3.

На данном этапе следует определить наиболее значимые стимулы для каждой группы потребителей/потенциальных потребителей.

Данную информацию следует учитывать при планировании комплектования учебных групп по видам спорта и составлении учебных программ, а также при разработке программы привлечения детей и молодежи к занятиям спортом.



**Рисунок 3.** Цели занятий спортом по видам сегментов потребителей

- Определение объективности причин, по которым учащиеся не хотят посещать спортивные школы.

Для этого следует определить долю учащихся, занимающихся дополнительным образованием, и долю учащихся, посещающих спортивные комплексы, бассейны, от общего количества учащихся, не желающих заниматься в спортивных школах. При незначительности влияния указанных факторов на мнение данного сегмента учащихся необходимо разработать мероприятия по пропаганде занятий спортом в спортивных школах.

### 3) Определение потребностей потенциальных получателей услуг

Основным сегментом, на котором стоит акцентировать внимание, является группа учащихся, не занимающихся, но рассматривающих эту возможность.

Направления анализа:

- Необходимо определить долю данного сегмента в общем количестве опрашиваемых — это будет потенциальный контингент учащихся. На основании полученной доли определить абсолютное количество потенциальных желающих. Охарактеризовать этот сегмент.
- Определить основные цели, которых хотят добиться учащиеся ДЮСШ и (или) СДЮШОР / потенциальные учащиеся.
- Необходимо определить наиболее важные факторы для потенциальных потребителей услуг при посещении спортивной школы.

Рейтинг факторов, учитываемых при выборе спортивных школ, представлен в таблице 12 (по десятибалльной шкале, где 1 — характеристика совершенно не важна, 10 — характеристика очень важна).

- Определить загрузку учащихся. Занимаются ли они другими видами дополнительного образования, т.е. могут ли реально посещать спортивные школы.
- Определить наиболее популярные виды спорта.
- Отдельно следует определить наиболее популярные виды спорта среди девочек и среди мальчиков.

**Таблица 11.** Сегментация потребителей государственных спортивно-образовательных услуг по полу потребителя и видам спорта

Виды спорта	Муж (%)	Жен (%)
Акробатика, гимнастика		
Бокс		
Борьба		
Велоспорт		
Водные виды спорта		
Волейбол		
Гребля		
Восточные единоборства		

Виды спорта	Муж (%)	Жен (%)
Конный спорт		
Легкая атлетика		
Лыжные виды спорта		
Скалолазание		
Стрельба (различные виды)		
Теннис		
Фехтование		
Тяжелая атлетика		
Фигурное катание		
Футбол		
Хоккей		
.....		
Шахматы		

**Таблица 12.** Распределение факторов влияния на возможность посещения спортивно-образовательного учреждения в разрезе округов города Москвы<sup>6</sup>

	Москва	ЦАО	САО	СЗАО	СВАО	ЗАО	ЮЗАО	ВАО	ЮВАО	Зеленоград	ЮАО
Хорошие взаимоотношения с тренером (инструктором)	9,5	9,8	9,4	9,0	10,0	9,6	9,5	9,7	9,1	8,5	9,5
Хорошее техническое состояние	9,4	9,2	8,3	9,5	10,0	9,6	9,5	9,6	9,7	9,4	10,0
Удобный график работы	9,2	7,5	8,5	8,2	10,0	9,5	10,0	9,1	9,9	8,3	9,5
Высокая квалификация тренеров (инструкторов)	9,1	9,3	9,0	9,7	10,0	9,0	9,3	9,1	9,1	8,8	8,5
Укомплектованность спортивным оборудованием	9,1	8,8	8,3	8,8	9,3	8,5	9,2	9,5	9,7	7,6	10,0
Удобство расположения	8,9	8,0	8,7	9,5	7,3	9,0	9,8	8,6	8,9	9,4	9,0

6. Результаты социологического исследования в городе Москве в 2008 году.

Таблица 13. Потенциальный спрос на виды спорта

	Москва	ЦАО	САО	СЗАО	СВАО	ЗАО	ЮЗАО	ВАО	ЮВАО	Зеленоград	ЮАО
Плавание	49,2	50,0	47,4	50,0	40,0	62,5	48,0	40,9	50,0	47,8	62,5
Футбол, мини-футбол	14,7	31,3	13,2	9,4	13,3	16,7	8,0	9,1	20,0	8,7	16,7
Борьба	9,5	15,6	10,5	9,4		8,3	12,0	2,3	7,5	17,4	25,0
Восточные единоборства (дзюдо, айкидо и др.)	7,7	6,3	10,5	9,4	10,0	16,7	4,0	4,5	2,5		12,5
Зимние виды спорта (фристайл, сноуборд, лыжные гонки, биатлон)	7,0		10,5	15,6	10,0		4,0	2,3	10,0	13,0	8,3
Спортивные танцы	6,5	6,3	5,3	6,3	6,7	8,3	20,0	9,1		13,0	
Каратэ	6,2	6,3	5,3	12,5	13,3	12,5		4,5	2,5	4,3	4,2
Теннис	4,6	6,3	5,3	6,3	6,7	4,2	4,0	4,5	2,5		4,2
Легкая атлетика	4,0	6,3	7,9			8,3	8,0		2,5		8,3
Акробатика, гимнастика	3,8		2,6	6,3	6,7	4,2	4,0	6,8	2,5		
Иные командные игровые виды спорта	9,3	3,1	7,9	15,6	6,7	12,5	8,0	13,6	10,0	8,7	4,2
Прочие виды спорта	3,6	3,1	5,3		6,7		4,0	2,3	5,0	4,3	4,2
Другое	2,4		2,6		3,3	4,2	4,0		2,5	8,7	4,2
Затрудняюсь ответить	4,5	3,1	2,6	3,1	3,3	4,2		15,9	2,5		

Полученные результаты следует сопоставить с данными по объему предоставляемых видов услуг и разработать стратегию оптимизации соответствия объемов спроса и предложения. Вариантами могут быть:

- Развитие отделений по видам спорта, популярным среди потребителей услуг. При этом учитывается приспособленность спортивных объектов для занятий спортом и их загрузка.
- Строительство новых спортивных объектов в округах с учетом объемов спроса в конкретном округе и количества существующих спортивных объектов.
- Аренда помещений спортивных комплексов и спортивных залов в общеобразовательных школах.

#### 4) Определение соответствия качества услуг потребностям получателей услуг

Для оценки данного критерия следует определить наиболее значимые для потребителей факторы при предоставлении услуг.

Полученные данные следует сопоставить со степенью удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых спортивными школами.

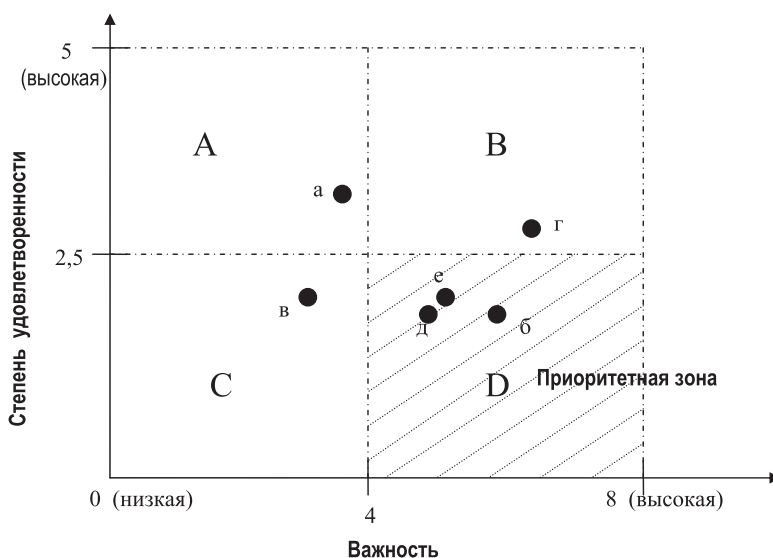
Уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в спортивных школах (по десятибалльной шкале, где 1 — характеристика совершенно не подходит, 10 — характеристика полностью подходит) приведен в таблице 14.

По каждому из критериев определяется среднее статистическое значение уровня качества.

**Таблица 14.** Уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в спортивных школах<sup>7</sup>

	Москва	ЦАО	САО	СЗАО	СВАО	ЗАО	ЮЗАО	ВАО	ЮВАО	Зеленоград	ЮАО
Хорошие взаимоотношения с тренером / инструктором	8,9	9,7	8,4	7,9	9,0	8,4	8,9	8,8	9,0	9,1	9,7
Высокая квалификация тренеров / инструкторов	8,6	9,0	8,2	7,3	8,6	8,2	9,1	7,9	9,1	8,6	8,8
Удобный график работы	8,4	9,1	8,5	7,7	9,1	8,2	8,5	7,9	8,3	8,0	8,8
Хорошее техническое состояние	8,3	8,2	7,3	8,4	9,3	8,0	8,4	7,9	8,6	7,4	8,4
Удобство расположения	8,0	8,0	8,3	7,9	8,7	8,1	7,5	8,1	8,0	8,1	7,9
Укомплектованность спортивным оборудованием	7,9	7,5	7,5	7,2	8,6	7,6	8,2	8,1	8,1	7,3	7,4

Сопоставление важности критерия и его текущего значения степени удовлетворенности потребителей по данному критерию приведено на рисунке 4.



**Рисунок 4.** Определение приоритетных направлений корректировки качества услуг

7. Результаты социологического исследования в городе Москве в 2008 году.

**а, б, в, г, д, е** — факторы оценки качества услуг;

**зона А** — низкая важность фактора и высокая степень удовлетворенности;

**зона В** — высокая важность фактора и высокая степень удовлетворенности.

Значения данных показателей нужно поддерживать на текущем уровне;

**зона С** — низкая важность фактора и низкая степень удовлетворенности.

Следует поддерживать результаты на данном уровне либо повышать без привлечения большого объема ресурсов;

**зона D** — высокая важность фактора и низкая степень удовлетворенности.

Наиболее приоритетная зона для проведения изменений.

Факторы, попавшие в зону D, должны быть проанализированы и приняты решения по повышению данных критериев оценки удовлетворенности потребителей.

### **Разработка предложений по оптимизации объемов качества предоставления государственных услуг**

На основании проведенного социологического обследования потребности населения в предоставлении государственных услуг разрабатываются предложения:

- по устранению диспропорции по численности занимающихся в спортивных школах в разрезе административных округов (при наличии таковой);
- по развитию отделений по видам спорта, популярным среди потребителей услуг;
- по повышению качества предоставляемых услуг;
- по пропаганде здорового образа жизни и привлечению детей в спортивные школы (ДЮСШ, СДЮШОР).

### **Планирование потребности в предоставлении государственных услуг спортивно-образовательными учреждениями на плановый период в натуральном выражении**

**На первом шаге** планирования определяется сохранность контингента на каждом этапе подготовки, что позволяет оценить объем оказания услуг без учета нового набора (либо на конец  $(i-1)$  учебного года).

Сохранность контингента  $(i-1)$ -го года обучения ( $CK_{i-1}$ ) рассчитывается по формуле:

$$CK_{i-1} = \frac{ЧУ_i}{ЧУ_{i-1}},$$

где  $ЧУ_i$  — численность учащихся  $i$ -го года обучения в  $i$ -м год;

$ЧУ_{i-1}$  — численность учащихся  $(i-1)$ -го года обучения в  $(i-1)$ -м году.

С учетом показателя сохранности контингента планируется численность учащихся  $i$ -го года обучения на следующий  $(i+1)$  учебный год:

$$CK_i^{i+1} = ЧУ_{i-1}^i \times CK_{i-1},$$

где  $CK_i^{i+1}$  — планируемая численность учащихся  $i$ -го года обучения на следующий  $(i+1)$  учебный год;

$ЧУ_{i-1}$  — численность учащихся  $(i-1)$ -го года обучения в  $i$ -м году.

Сохранность контингента на спортивно-оздоровительном этапе ( $СК^{COГ}$ ) рассчитывается по формуле:

$$СК^{COГ} = \frac{ЧУ^i}{ЧУ^{i-1} + ЧП^{i-1}},$$

где  $ЧУ$  — количество учащихся на начало  $(i)$ -го года без учета новых зачисленных учащихся;

$ЧУ^{i-1}$  — количество учащихся на начало  $(i-1)$  года;

$ЧП^{i-1}$  — количество поступивших учащихся в течение  $(i-1)$  года.

Для повышения достоверности данных следует взять среднюю сохранность контингента за 2 предыдущих периода.

**На втором шаге** планируется объем привлечения новых учащихся к занятиям. При этом следует учитывать:

- пропускную способность спортивных объектов;
- загрузку преподавательского персонала;
- рекомендации и поручения органа государственной власти, ответственного за развитие спортивной отрасли.

### **Сводное планирование объемов оказания услуг в натуральном выражении**

Плановые объемы оказания услуг анализируются на соответствие:

- спросу на государственные услуги (по видам спорта);
- загруженности спортивных площадей учреждений;
- тенденциям развития спорта<sup>8</sup>.

При необходимости плановые объемы корректируются.

### **Планирование объемов предоставления государственных услуг в стоимостном выражении**

Оценка потребности в предоставлении государственных услуг в стоимостном выражении производится на основе:

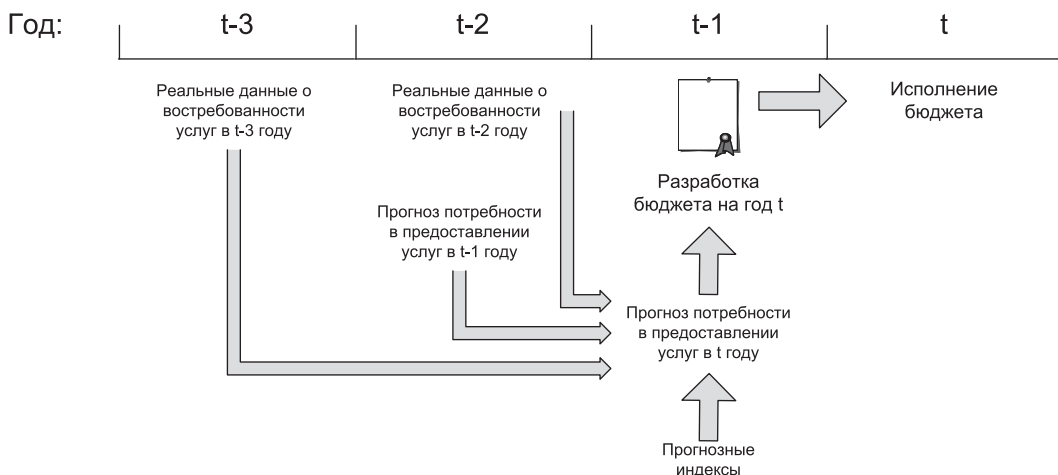
- итогов оценки потребности в предоставлении государственных услуг в натуральном выражении;
- объемов предоставления государственных услуг в стоимостном выражении за предыдущие периоды;
- прогноза изменения структуры расходов на предоставление государственных услуг в зависимости от удорожания (удешевления) составляющих стоимости каждой государственной услуги.

Кроме того, учитываются изменения норм-расходов по финансовому обеспечению физкультурно-спортивных мероприятий, установленных органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли.

Взаимосвязь информации, необходимой для формирования прогноза потребности в предоставлении услуг в  $t$  году, показана на рисунке 5.

8. На территории Москвы: «Приоритетные виды спорта в городе Москве» Приложение к Постановлению Правительства Москвы от 24.04.2007 г. №292-ПП «О городской комплексной программе «Спорт Москвы-2» (2007–2009 гг.)».





**Рисунок 5.** Взаимосвязь информации, необходимой для формирования прогноза потребности в предоставлении услуг

Оценка стоимости предоставления производится для каждой из государственных услуг по формуле:

$$S = V \times (C_1 \times l_1 + C_2 \times l_2 + \dots + C_n \times l_n) ,$$

где

$S$  — прогноз потребности в предоставлении государственной услуги в стоимостном выражении;

$V$  — прогнозный объем предоставления государственной услуги в натуральном выражении;

$C_1, C_2, C_n$  — компоненты стоимости государственной услуги;

$l_1, l_2, l_n$  — индексы роста (снижения) стоимости отдельных компонентов государственной услуги.

**Согласование плановых объемов оказания государственных услуг и доведение сведений о финансируемом объеме государственных услуг до учреждений дополнительного образования спортивной направленности**

Результаты планирования объемов предоставления государственных услуг в натуральном и стоимостном выражении согласовываются и при необходимости корректируются органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли.

Полученные данные обобщаются по видам услуг и сводятся распорядителями бюджетных средств в рамках действующей бюджетной классификации.

Согласованные объемы оказания государственных услуг доводятся до учреждений дополнительного образования спортивной направленности в форме государственного задания.

## **6.4. Дополнение и уточнение Реестра государственных услуг**

---

Реестр государственных услуг должен пополняться и/или уточняться в случае:

- принятия новых нормативных правовых актов, устанавливающих право населения на получение государственных услуг и способы оказания;
- внесения изменений или отмены нормативно-правовых актов, являющихся основой формирования перечня;
- изменения порядка финансирования деятельности учреждений;
- наличия иных обстоятельств, обуславливающих корректировку перечня.

Реестр услуг может быть уточнен в случае изменений спроса на услуги.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Приложение 1.

### Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок оказания спортивных и спортивно-образовательных государственных услуг

№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
<b>Федеральные законы и указы Президента РФ</b>		
1	Конституция Российской Федерации	«В Российской Федерации финансируются федеральные программы охраны и укрепления здоровья населения, принимаются меры по развитию государственной, муниципальной, частной систем здравоохранения, поощряется деятельность, способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта, экологическому и санитарно-эпидемиологическому благополучию» (п.2 ст.41). «В совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации находятся: ...е) общие вопросы ... образования... физической культуры и спорта» (п.1. ст.72)
2	Федеральный закон РФ от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании»	Регулирует в рамках установленной федеральной компетенции вопросы отношений в области образования, которые должны решаться одинаково всеми субъектами Российской Федерации. Вводит общие установочные нормы по вопросам, которые относятся к компетенции субъектов Российской Федерации и в соответствии с которыми последние осуществляют собственное правовое регулирование в области образования
3	Федеральный закон РФ от 04.12.2007 г. №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»	Устанавливает правовые, организационные, экономические и социальные основы деятельности физкультурно-спортивных организаций, определяет принципы государственной политики в области физической культуры и спорта в Российской Федерации и олимпийского движения России
4	Федеральный закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»	Регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав
5	Федеральный закон РФ от 24.06.1999 г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»	Устанавливает основы правового регулирования отношений, возникающих в связи с деятельностью по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних
6	Федеральный закон РФ от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»	Устанавливает основные гарантии прав и законных интересов ребенка, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, в целях создания правовых, социально-экономических условий для реализации прав и законных интересов ребенка
7	Федеральный закон РФ от 06.10.2003 г. №31-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»	Ст.16, п.1, п.п. 13,19 – обязанности городских округов предоставлять школьникам дополнительное образование и общедоступное дошкольное бесплатное образование, организовать физическую культуру и массовый спорт и спортивные мероприятия округа; Ст. 50, п.2, п.п. 10 – имущество, предназначенное для развития физической культуры и массового спорта, находится в собственности города

№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
8	ФЗ РФ от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»	Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями
9	Бюджетный кодекс Российской Федерации	Бюджетный кодекс РФ устанавливает общие принципы бюджетного законодательства РФ, организации и функционирования бюджетной системы РФ, правовое положение субъектов бюджетных правоотношений, определяет основы бюджетного процесса и межбюджетных отношений в РФ, порядок исполнения судебных актов по обращению взыскания на средства бюджетов бюджетной системы РФ, основания и виды ответственности за нарушение бюджетного законодательства РФ
10	Налоговый кодекс Российской Федерации	Регулирует властные отношения по взиманию налога на прибыль, НДС, транспортного налога и др.
11	Гражданский кодекс Российской Федерации	Определяет правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и порядок осуществления права собственности и других вещных прав, прав на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации (интеллектуальных прав), регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности участников
12	Кодекс РФ об административных правонарушениях	Устанавливает перечень видов административных наказаний и правил их применения
13	Уголовный кодекс Российской Федерации	Устанавливает основание и принципы уголовной ответственности, определяет, какие опасные для личности, общества или государства деяния признаются преступлениями, и устанавливает виды наказаний и иные меры уголовно-правового характера за совершение преступлений
14	Указ президента РФ от 16.07.2004 г. №910 «О мерах по совершенствованию государственного управления»	Утверждает образование Комиссии при Президенте РФ по вопросам совершенствования государственного управления. Определяет возложенные на Комиссию обязанности по разработке и представлению в установленном порядке предложений по совершенствованию государственного управления
15	Указ президента РФ от 30.03.2006 г. №285 «О комиссии при Президенте РФ по вопросам совершенствования государственного управления»	Утверждает состав, задачи и права Комиссии при Президенте РФ по вопросам совершенствования государственного управления
<b>Нормативные правовые акты Правительства РФ</b>		
16	Постановление правительства РФ от 11.11.2005 г. №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»	Утверждает Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг. Определяет, что административные регламенты предоставления государственных услуг разрабатываются исходя из требований к качеству и доступности государственных услуг, устанавливаемых стандартами государственных услуг, разработанными и утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации. До утверждения стандартов государственных услуг административные регламенты предоставления государственных услуг разрабатываются с учетом требований к предоставлению государственных услуг, установленных законодательством РФ (п.6)

№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
17	Постановление Правительства РФ от 18.10.2000 г. №796 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»	Устанавливает порядок лицензирования образовательной деятельности по программам дошкольного, общего (начального, основного, среднего (полного)) образования, дополнительного образования детей, профессиональной подготовки, профессионального (начального, среднего, высшего, послевузовского, дополнительного) образования, осуществляемой образовательными учреждениями (организациями), научными организациями и ведущими профессиональную подготовку образовательными подразделениями организаций
18	Постановление Правительства РФ от 30.07.1993 г. №745 «Об утверждении Положения по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением»	Устанавливает перечень отдельных категорий предприятий, организаций и учреждений, которые в силу специфики своей деятельности либо особенностей местонахождения могут осуществлять денежные расчеты с населением без применения контрольно-кассовых машин
19	Постановление Правительства РФ от 21.03.2007 г. №172 «О федеральной целевой программе «Дети России» на 2007-2010 годы».	Рекомендует органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации при разработке программ по социальной поддержке семей с детьми и улучшению положения детей учитывать положения программы
20	Постановление Правительства РФ от 29.12.2001 г. №916 «Об общероссийской системе мониторинга состояния физического здоровья населения, физического развития детей, подростков и молодежи»	Рекомендует органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления разрабатывать с участием органов управления образованием, физической культурой и спортом на основе данных мониторинга соответствующие меры, направленные на укрепление физического здоровья населения и физического развития детей, подростков и молодежи, предусмотрев их финансирование за счет бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и других источников
21	Постановление Правительства РФ от 07.03.1995 г. №233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»	Утверждено Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей
22	Постановление Правительства РФ от 14.07.2008 г. №522 «Об утверждении Положения о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций»	Устанавливает порядок государственной аккредитации образовательных учреждений и образовательных организаций, созданных в иных организационно-правовых формах, реализующих в соответствии с законодательством Российской Федерации дополнительные образовательные программы, в отношении которых установлены федеральные государственные образовательные стандарты или федеральные государственные требования
23	Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 г. №1789-р	<p>Определяет Концепцию административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах.</p> <p>Определяет цели административной реформы, к которым относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– повышение качества и доступности государственных услуг;</li> <li>– ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства,</li> <li>– повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти.</li> </ul> <p>Определяет план мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах</p>
24	Распоряжение Правительства РФ от 03.04.2006 г. №467-р	Утверждает Концепцию повышения эффективности межбюджетных отношений и качества управления государственными и муниципальными финансами в Российской Федерации в 2006–2008 годах

№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
<b>Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти</b>		
25	Письмо Минобразования РФ от 21.07.1995 г. №52-М «Об организации платных дополнительных образовательных услуг»	Издано для оказания помощи практическим работникам в организации предоставления платных дополнительных образовательных услуг в конкретном образовательном учреждении в соответствии с имеющимися условиями и с учетом запросов и потребностей населения
26	Письмо Минобрнауки РФ от 26.03.2007 г. №06-636 «Об образовательных учреждениях дополнительного образования детей»	Регулирует вопросы организации деятельности образовательных учреждений дополнительного образования детей
27	Письмо Росспорта от 12.12.2006 г. №СК-02-10/3685	Методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации
28	Приказ Госкомспорта РФ от 14.04.2003 г. №225 «Об утверждении Перечня видов спорта, признанных федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта»	Утвержден Перечень видов спорта, признанных федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта
29	Приказ Росспорта РФ от 25.08.2005 г. №524 «Об инвентаризации спортивных объектов»	Устанавливает порядок проведения инвентаризации спортивных объектов государственной собственности в целях определения состояния материально-технической базы физической культуры и спорта и выявления существующего распределения физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений по ведомственной подчиненности
30	Приказ Госкомспорта РФ от 26.05.2003 г. №345 «Об утверждении Табеля оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем»	Утверждены нормативы обеспеченности спортивных сооружений по видам спорта
31	Приказ Госкомспорта РФ от 03.03.2004 г. №190/л «Об утверждении Табеля обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования»	Утверждены нормативы индивидуального инвентаря в расчете на одного спортсмена
32	Решение коллегии Росспорта от 24.10.2006 г. №6/3 «О реестре спортивных объектов (в рамках реализации концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах в системе государственного управления сферой физической культуры и спорта)»	Утверждено положение о реестре спортивных объектов и план мероприятий по внедрению системы реестра спортивных объектов
33	Постановление Коллегии Госкомспорта РФ от 26.09.2001 г. №10/2, Бюро Исполкома Олимпийского комитета РФ от 22.10.2001 г. №706и/3а «Об утверждении Единой всероссийской спортивной классификации»	Утверждает Единую всероссийскую спортивную классификацию
34	Письмо Минобрнауки РФ от 29.09.2006 г. №06-1479 «О методических рекомендациях»	Утверждены методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации
35	Постановление главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 г. №27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»	Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)
36	ГОСТ Р 52025-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей	Устанавливает требования к физкультурно-оздоровительным и спортивным услугам, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителей, сохранность их имущества, а также методы контроля



№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
<b>Законы города Москвы и нормативно-правовые акты Мэра города Москвы, Правительства Москвы и органов исполнительной власти Москвы</b>		
37	Закон города Москвы от 26.06.1996 г. №20 «О физической культуре и спорте»	Устанавливает принципы правового регулирования отношений в области физической культуры и спорта в городе Москве, определяет систему организации управления физической культурой и спортом, создает правовую базу для функционирования физкультурно-оздоровительных и спортивных организаций, участвующих в реализации городских программ, гарантирует право жителей Москвы на занятия физической культурой и спортом
38	Закон города Москвы от 20.06.2001 г. №25 «О развитии образования в городе Москве»	Устанавливает принципы деятельности органов государственной власти города Москвы по развитию образования, регулирует формы участия организации управления физической культурой и органов местного самоуправления, образовательных учреждений и организаций, физических и юридических лиц в развитии образования в городе Москве и направлен на обеспечение прав жителей города Москвы на получение образования, а также на поддержку развития образовательной деятельности
39	Указ Мэра города Москвы от 19.07.2007 г. №44-УМ «Об органах исполнительной власти города Москвы»	Утверждает Перечень органов исполнительной власти города Москвы, подведомственных Правительству Москвы
40	Постановление Правительства Москвы от 24.04.2007 г. №292-ПП «О городской комплексной программе «Спорт Москвы-2» (2007–2009 гг.)»	Программа утверждена в целях обеспечения потребностей москвичей в дальнейшем развитии физической культуры и спорта, подготовки спортивного резерва и сборных команд города Москвы
41	Постановление Правительства Москвы от 28.01.2003 г. №31-ПП «О генеральной схеме развития и размещения объектов физической культуры и спорта в Москве до 2010 года»	Разработана в целях дальнейшего совершенствования сети объектов физической культуры и спорта Москвы, развития детского и юношеского спорта, создания полноценных условий для занятий физической культурой и спортом на дворовых территориях жилых кварталов, в специализированных спортивных клубах, а также участия Москвы в обеспечении возможности развития олимпийских объектов для спорта высоких достижений
42	Постановление Правительства Москвы от 01.11.2005 г. №864-ПП «О среднесрочной городской целевой программе развития объектов физической культуры и спорта в Москве на период 2005–2007 гг.»	Реализует государственную политику в области развития физической культуры и спорта
43	Распоряжение Правительства Москвы от 09.02.2006 г. №160-РП «О порядке финансирования спортивных мероприятий»	Утвержден Порядок финансирования спортивных мероприятий в городе Москве
<b>Нормативно-правовые акты субъектов РФ</b>		
44	Постановление Правительства республики Хакасия от 14.10.2004 г. № 289	Утверждает порядок разработки и общие требования к системе индикаторов результативности государственных услуг. Определяет, что основной целью проведения работ по разработке системы индикаторов результативности государственных услуг является повышение ответственности получателей бюджетных средств Республики Хакасия в эффективном расходовании финансовых ресурсов
45	Распоряжение Правительства республики Бурятия от 18.11.2004 г. №910-р	Утверждает методику оценки финансового положения и качества управления финансами муниципальных образований в Республике Бурятия. Определяет, что в основе методики лежит система индикаторов, отражающих отдельные факторы финансового положения или качества управления финансами

№ п/п	Реквизиты нормативно-правовых актов	Содержание нормативно-правовых актов
46	Постановление Правительства Ленинградской области от 29.06.2006 г. №205 «О государственных услугах, стандартах результативности предоставления государственных услуг, методах использования для планирования, исполнения и оценки эффективности деятельности субъектов бюджетного планирования»	<p>Утверждены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– перечень государственных услуг государственного управления в пилотных сферах, по которым субъектами производства государственных услуг осуществляется учет потребности в их предоставлении;</li> <li>– порядок проведения ежегодной оценки потребности в предоставлении государственных услуг и учета результатов оценки потребности при формировании расходов на очередной финансовый год;</li> <li>– стандарты результативности предоставления государственных услуг государственного управления, по которым осуществляется учет потребности в их предоставлении;</li> <li>– порядок оценки соответствия результативности предоставляемых государственных услуг государственного управления стандартам результативности предоставления государственных услуг;</li> <li>– перечень и порядок учета планируемых результатов деятельности по предоставлению государственных услуг при формировании среднесрочного финансового плана и бюджета на планируемый период</li> </ul>
47	Постановление администрации города Красноярска от 01.06.2006 г. №476 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг»	Утверждает основные принципы предоставления бюджетных услуг на основе стандартов качества
<b>Проекты нормативных актов</b>		
48	Проект федерального закона «О стандартах государственных услуг»	<p>Регулирует отношения, возникающие при применении, а также разработке, принятии, изменении и отмене стандартов государственных услуг, оказываемых федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления в части осуществления отдельных государственных полномочий, которыми они наделены, государственными бюджетными учреждениями и иными организациями при осуществлении ими на основании правовых актов органов государственной власти или договоров о выполнении работ или оказании услуг для государственных нужд деятельности по оказанию государственных услуг гражданам и организациям</p>
49	Проект федерального закона «Об административных регламентах в исполнительных органах государственной власти в Российской Федерации»	<p>Регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, изменении, применении и отмене административных регламентов в исполнительных органах государственной власти в Российской Федерации.</p> <p>Определяет, что административный регламент устанавливает обязательные требования к административным процессам и их компонентам в объеме и формах, позволяющих обеспечить эффективную реализацию исполнительным органом государственной власти, его структурными подразделениями и должностными лицами их компетенции (п.2 ст.5).</p> <p>Определяет, что административный регламент государственных функций, связанных с оказанием государственных услуг, устанавливает также стандарты соответствующих государственных услуг (п.3 ст.5)</p>

## Приложение 2.

### Паспорт государственной услуги «Дополнительное образование спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе»

Наименование государственной услуги	Дополнительное образование спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе
Содержание государственной услуги	Расширение двигательных возможностей и компенсация дефицита двигательной активности
Потребитель государственной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Дети в возрасте от 6 лет (по видам спорта согласно СанПиН 2.4.4.1251-03);</li> <li>– дети в возрасте 4–6 лет (с учетом п. 3.2 Методических рекомендаций по организации деятельности спортивных школ);</li> <li>– рекомендуемый максимальный возраст обучающихся – 18 лет (для учащейся молодежи – 21 год)</li> </ul>
Нормативный срок оказания государственной услуги	По желанию учащегося, до достижения им 18 лет
Квалификация персонала	Квалификация тренера не ниже 6-го разряда
Макс. объем учебно-тренировочной нагрузки	До 6 час./нед.
Конечный результат	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Развитие общей физической подготовки обучающихся и основ технических навыков в избранном виде спорта;</li> <li>– рост уровня знаний основ в области гигиены и первой медицинской помощи и овладения теоретическими основами физической культуры и навыков самоконтроля</li> </ul>
Правовые основания оказания государственной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Конституция Российской Федерации;</li> <li>– Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании»;</li> <li>– Федеральный закон от 04.12.2007 г. №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;</li> <li>– Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;</li> <li>– Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;</li> <li>– Закон Российской Федерации от 21.12.1994 г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</li> <li>– Федеральный закон от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;</li> <li>– Постановление Правительства РФ от 21.03.2007 г. №172 «О федеральной целевой программе «Дети России» на 2007–2010 годы»;</li> <li>– Закон города Москвы от 26.06.1996 г. №20 «О физической культуре и спорте»;</li> <li>– Закон города Москвы от 20.06.2001 г. №25 «О развитии образования в городе Москве»;</li> <li>– Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей;</li> <li>– Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)», СанПиН 2.4.4.1251-03»;</li> <li>– Постановление Правительства Москвы от 24.04.2007 г. №292-ПП «О городской комплексной программе «Спорт Москвы-2» (2007–2009 гг.)»;</li> <li>– Постановление Правительства Москвы от 01.11.2005 г. №864-ПП «О среднесрочной городской целевой программе развития объектов физической культуры и спорта в городе Москве на период 2005–2007гг.»</li> </ul>

<b>Наименование государственной услуги</b>	<b>Дополнительное образование спортивной направленности на спортивно-оздоровительном этапе</b>
Минимальная наполняемость групп	15 чел.
Максимальная наполняемость групп	30 чел.
Критерии для анализа и корректировки	– Стабильное развитие общей физической подготовки обучающихся наряду с основами технических навыков в избранном виде спорта; – уровень освоения основ знаний в области гигиены и первой медицинской помощи, а также овладения теоретическими основами физической культуры и навыков самоконтроля

### Приложение 3.

#### Анкета оценки качества предоставления услуг дополнительного образования спортивной направленности

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

#### Общие данные о спортивно-образовательном учреждении

№	Данные	Значение
1	Количество тренеров-преподавателей:	
	общее количество тренеров-преподавателей	
	количество тренеров-преподавателей с высшей категорией	
	количество тренеров-преподавателей второй категории	
	количество тренеров-преподавателей первой категории	
	количество заслуженных тренеров-преподавателей (ЗТ)	
	количество заслуженных работников физической культуры (ЗРФК)	
2	Количество учащихся:	
	общее количество учащихся	
	количество спортсменов на этапе СОГ	
	количество спортсменов на этапе ГНП	
	количество спортсменов на этапе УТГ	
	количество спортсменов на этапе ГСС	
	количество спортсменов на этапе ГВСМ	

**Уровень спортивного мастерства спортсменов на этапах подготовки**

Разряд спортсменов	Этапы подготовки			Количество спортсменов, поднявших свои разряды
	УТГ	ГСС	ГВСМ	
Массовые разряды				
1 взрослый разряд				
Имеющих звание КМС				
Имеющих звание МС				
Имеющих звание ЗМС				
Имеющих звание МСМК				

**Обеспеченность оборудованием и инвентарем<sup>9</sup>**

Вид спорта \_\_\_\_\_

Табель	Фактическое количество
Оборудование 1	
Оборудование 2	
.....	
Оборудование i	
.....	
Оборудование n	
Итого	

9. Приказом Росспорта от 26.05.2003 г. №345 определен Табель необходимого оборудования и инвентаря, которыми должны быть оснащены спортивные сооружения для каждого вида спорта (для заполнения таблицы используется только раздел «Основное оборудование и инвентарь»).

Обеспеченность инвентарем индивидуального пользования<sup>10</sup>

Вид спорта \_\_\_\_\_

Наименование	Фактическое количество инвентаря для ГНП	<Фактическое кол-во инвентаря на одного учащегося> / <кол-во учащихся ГНП>	Фактическое количество инвентаря для УТГ	<Фактическое кол-во инвентаря на одного учащегося> / <кол-во учащихся УТГ>	Фактическое количество инвентаря для ГСС	<Фактическое кол-во инвентаря на одного учащегося> / <кол-во учащихся ГСС>	Фактическое количество инвентаря для ГВСМ	<Фактическое кол-во инвентаря на одного учащегося> / <кол-во учащихся ГВСМ>
Количество учащихся на этапе подготовки								
Инвентарь 1								
Инвентарь 2								
.....								
Инвентарь i								
.....								
Инвентарь n								

10. Приказом Росспорта от 03.03.2004г. № 190/л определен Табель обеспечения спортивной одежды, обувью и инвентарем индивидуального пользования. В столбец «Наименование» вносятся все наименования инвентаря, указанные в Табеле по данному виду спорта.

Обеспеченность спортивными площадями<sup>11</sup>

№	Спортивное сооружение	Количество учащихся в группах по этапам подготовки, одновременно занимающихся на спорт. объекте					Итого на объекте
		СОГ	ГНП	УТГ	ГСС	ВСМ	
	Спортивные площадки для волейбола	Кол-во спортсменов, занимающихся на объекте	Нормативное кол-во				
	Акробатический зал		Площадь зала / кол-во занимающихся				
	.....		Нормативное значение удельной площади на чел.				

11. Приказом Росспорта от 03.03.2004 г. №190/л определен Табель обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования. В столбец «Наименование» вносятся все наименования инвентаря, указанные в Табеле по данному виду спорта.



## Приложение 4.

### СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПОРТИВНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

##### 1.1. Область применения

Настоящий стандарт определяет требования к государственным услугам, оказываемым спортивно-образовательными учреждениями и организациями, по предоставлению дополнительного образования спортивной направленности населению города Москвы, финансируемым органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли в городе Москве, из средств бюджета города Москвы.

##### 1.2. Нормативно-правовая основа

Нормативно-правовой основой настоящего стандарта являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 г. №329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Закон Российской Федерации от 21.12.1994 г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 21.03.2007 г. №172 «О федеральной целевой программе «Дети России» на 2007–2010 годы»;
- Закон города Москвы от 26.06.1996 г. №20 «О физической культуре и спорте»;
- Закон города Москвы от 20.06.2001 г. №25 «О развитии образования в городе Москве»;
- Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей;
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения), СанПиН 2.4.4.1251-03», утвержденные главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 01.04.2003 г.;
- Постановление Правительства Москвы от 24.04.2007 г. №292-ПП «О городской комплексной программе «Спорт Москвы-2» (2007–2009гг.);
- Постановление Правительства Москвы от 01.11.2005 г. №864-ПП «О среднесрочной городской целевой программе развития объектов физической культуры и спорта в городе Москве на период 2005–2007гг.».

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПОРТИВНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

### 2.1. Требования к документам, регламентирующим деятельность учреждения

#### Устав учреждения

Устав учреждения должен соответствовать требованиям Федерального закона «Об образовании» и Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей.

#### Документы, регламентирующие процесс предоставления государственных услуг

Документы, регламентирующие процесс предоставления государственных услуг, должны определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

#### Инструкции

Деятельность образовательного учреждения спортивной направленности должна регламентироваться инструкциями:

- по правилам техники безопасности;
- по эксплуатации оборудования (технический паспорт);
- по персоналу (должностные инструкции);
- по охране труда;
- по противопожарной защите и охране труда;
- иными инструкциями.

#### Руководства и правила

В учреждении должны использоваться следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего распорядка;
- учебные планы, расписания занятий;
- правила поведения учащихся;
- методики и программы проведения спортивных занятий дополнительного образования;
- правила поведения учащихся в учреждениях и на спортивных сооружениях;
- санитарные нормы и правила.

#### Эксплуатационные документы

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работы, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов учреждения должны входить:

- паспорт спортивного сооружения;
- технические паспорта на спортивное оборудование — приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;
- акт готовности спортивного сооружения к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования);
- эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь;

- иные документы.

Необходимое техническое освидетельствование должно проводиться в установленные для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры).

Следует осуществлять постоянный пересмотр документов, регламентирующих деятельность учреждения, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

Нормативную основу практической работы учреждения дополнительного образования в области физической культуры и спорта, кроме перечисленных ниже документов, составляет настоящий Стандарт.

## **2.2. Требования к зданиям и помещениям учреждения**

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных для занятий физической культурой и спортом отдельных зданиях либо во встроенных или пристроенных помещениях, доступных для населения.

При организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий по физической культуре в соответствии с СанПин 2.4.4.1251-03.

При размещении учреждений в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для учащихся отдельный вход, туалеты.

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

Территория участка отдельно стоящих зданий учреждения должна быть огорожена.

Предельный пешеходный подход обучающихся к месту сбора на остановке должен быть не более 500 м.

Здания образовательного учреждения спортивной направленности должны иметь:

- игровые зоны общей физической подготовки и (или) специализированные зоны по видам спорта для технической и тактической подготовки;
- административно-хозяйственные и другие помещения.

Набор, состав и размер помещений учреждения дополнительного образования спортивной направленности определяются:

- видом спорта;
- спортивным профилем учреждения;
- количеством занимающихся детей

и должны отвечать требованиям санитарных и строительных норм и правил.

Помещения должны отвечать требованиям 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 т.п.).

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Количество занимающихся на спортивном объекте не должно превышать количества по нормативам обеспеченности, утвержденным Приказом ГКФТ РФ от 04.02.1998 г. №44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений».

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

Спортивные площадки на открытом воздухе должны содержаться в чистоте и быть ровными, свободными от посторонних предметов, которые могут быть причиной повреждений и травм.

Футбольное поле, площадки для ручного мяча и массовых подвижных игр должны иметь травяной покров.

Беговая дорожка должна иметь твердое, хорошо дренирующее покрытие, плотный, не пылящий, стойкий к атмосферным осадкам верхний слой.

Ямы для прыжков должны заполняться чистым песком с примесью опилок. Перед прыжком содержимое следует взрыхлить и выровнять. Борты ям следует обшивать резиной или брезентом, и они не должны находиться на одном уровне с землей.

Условия для занятий водными видами спорта должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям к бассейнам.

В учреждении должны размещаться раздевалки из расчета один шкаф на одного учащегося и душевые.

Помещения, в которых оказываются государственные услуги, должны быть оборудованы медицинскими пунктами по оказанию доврачебной и/или первой медицинской помощи. Места нахождения пунктов должны быть обозначены четкими указателями.

### **2.3. Требования к техническому оснащению учреждения**

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами, снаряжением и инвентарем, обеспечивающими необходимое качество предоставляемых услуг в области дополнительного образования спортивной направленности.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационной документацией изготовителя, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Установка и подключение к сети электрооборудования разрешается:

- при наличии технической документации;
- если техническое соединение между собой отдельных элементов оборудования и аппаратуры выполнено в соответствии с ГОСТ и исключает возможность поражения током или возникновения пожара;
- при наличии заземления.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в сертификатах либо документах изготовителя на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия изготовителя.

Учреждения должны руководствоваться нормативами оснащения спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря (в зависимости от культивируемого вида спорта), предусмотренными:

- Табелем оснащения спортивных сооружений массового пользования спортивным оборудованием и инвентарем (утв. Приказом Госкомспорта России от 26.05.2003 г. №345);
- Табелем обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования (утв. Приказом Госкомспорта России от 03.03.2004 г. №190/л).

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

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

#### **2.4. Требования к численности и квалификации кадров**

Учреждение должно располагать необходимым числом тренеров-преподавателей и инструкторов-методистов в соответствии со штатным расписанием.

Тренерско-преподавательский персонал должен иметь соответствующее образование, профессиональную квалификацию, подтвержденные документами, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

У тренерско-преподавательского состава должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Квалификацию тренерско-преподавательского состава следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной подготовкой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Аттестация тренерско-преподавательского состава проводится в соответствии с общим порядком, предусмотренным для проведения аттестации педагогических и руководящих работников учреждений.

Тренерско-преподавательский состав, оказывающий государственные услуги в области дополнительного образования спортивной направленности, должен:

- иметь навыки методической и тренерской работы;
- обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья учащихся;
- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- изучать и учитывать в процессе оказания государственной услуги индивидуальные различия учащихся;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

## **2.5. Требования к объему оказания государственных услуг**

Учреждение должно оказывать государственные услуги в объеме, утвержденном органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли в городе Москве. Суммарный объем государственных услуг, оказываемых учреждением, не может превышать объем, указанный в приложении к лицензии. Сведения о реальных объемах предоставленных государственных услуг должны доводиться учреждением до органа государственной власти, ответственного за развитие спортивной отрасли в городе Москве, в установленном порядке.

В процессе предоставления услуг необходимо принимать во внимание следующие требования:

- СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения);
- планово-расчетные показатели количества занимающихся и режимы эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений (Приказ ГКФТ РФ от 04.02.1998 г. №44).

## **2.6. Требования к нормированию расходов**

Порядок нормирования расходов на предоставление государственных услуг устанавливается в целях финансирования деятельности учреждения по объему и качеству услуг, предоставляемых учреждением.

Нормативное финансирование подразумевает определение объема бюджетных средств для учреждений, предоставляющих соответствующие государственные услуги, путем умножения утвержденной нормативной стоимости единицы государственной услуги на количество услуг.

## **2.7. Порядок зачисления и перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги**

### **2.7.1. Порядок зачисления в ДЮСШ, СДЮШОР и перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги**

Право на получение государственной услуги имеют дети в возрасте от 6 лет (минимальный возраст зачисления детей в учреждение по видам спорта определяется СанПиН 2.4.4.1251-03).

Возможно осуществление набора детей более раннего возраста при условии:

- наличия образовательной программы, в которой изложена методика физического воспитания детей более раннего возраста;
- наличия у тренера-преподавателя квалификационной категории и специальных курсов повышения квалификации.

Документами, необходимыми для получения услуг ДЮСШ, СДЮШОР, являются:

- заявление родителей;
- справка о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься физической культурой и спортом по избранному виду спорта;
- свидетельство о рождении.

В случае невозможности зачисления на этап подготовки всех желающих отбор должен проводиться по результатам сдачи контрольных нормативов или выполнения других требований. Порядок набора должен доводиться до сведения потребителей.

Основаниями для отказа в оказании государственной услуги (отчисления) для ДЮСШ и СДЮШОР являются:

- медицинские противопоказания (наличие отклонений в физическом развитии, не совместимых с выбранным видом спорта);
- наличие письменного заявления от родителей;
- нарушение правил внутреннего трудового распорядка.

Максимальный возраст учащегося ДЮСШ и СДЮШОР не ограничивается, если его спортивные результаты стабильны и соответствуют требованиям этапов спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства.

### **2.7.2. Порядок зачисления в УОР, ШВСМ и перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги**

Документами, необходимыми для предоставления услуг УОР, ШВСМ, являются:

- паспорт учащегося;
- заявление учащегося;
- заключение медицинской комиссии о возможности заниматься физической культурой и спортом по избранному виду спорта;
- аттестат об общем среднем образовании (для УОР).

Порядок отбора кандидатов должен быть утвержден нормативными документами учреждения. Порядок отбора должен доводиться до сведения потребителей.

Основаниями для отказа в оказании государственной услуги (отчисления) для УОР, ШВСМ являются:

- невыполнение спортивных нормативов;
- медицинское противопоказание (наличие отклонений в физическом развитии, не совместимых с выбранным видом спорта);
- неуспеваемость по учебной программе (только для УОР);
- нарушение правил распорядка.

Продолжительность обучения в ШВСМ не ограничивается, если спортивные результаты учащегося стабильны и соответствуют требованиям этапов спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства.

### **2.8. Требования к режиму работы учреждения**

Оказание услуг производится в соответствии с расписанием занятий учреждения. Расписание учебно-тренировочных занятий составляется с учетом воз-



растных особенностей детей, установленных санитарно-гигиенических норм, пожеланий потребителей и тренеров-преподавателей. Расписание должно обеспечивать наиболее благоприятный режим для:

- проведения учебно-тренировочных занятий;
- отдыха занимающихся;
- обучения их в общеобразовательных и других учреждениях.

## **2.9. Требования к порядку оказания услуг**

Учреждение организует работу с учащимися в течение календарного года. Начало и окончание учебного года зависит от специфики вида спорта, календаря спортивных соревнований, периодизации спортивной подготовки и устанавливается администрацией спортивной школы для каждого вида спорта индивидуально.

Учреждение должно предоставлять государственные услуги согласно учебным программам по культивируемым видам спорта и способствовать:

- развитию способностей учащихся;
- самореализации личности учащегося;
- успешной адаптации учащихся спортсменов в обществе.

Содержание учебно-тренировочных занятий строится на основании типовых программ, утвержденных Министерством образования РФ, Федеральным агентством по физической культуре и спорту. Все программы утверждаются тренерским советом учреждения. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

Содержание образовательного процесса определяется программами, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждением самостоятельно с учетом государственных образовательных стандартов, исходя из примерных учебных программ по видам спорта, рекомендованных органом государственной власти, ответственным за развитие спортивной отрасли в Российской Федерации<sup>12</sup>.

Учебные программы дополнительного образования спортивной направленности определяют:

- содержание тренировочных занятий;
- объем тренировочной работы;
- требования к уровню подготовленности учащихся.

Тренеры-преподаватели могут самостоятельно разрабатывать авторские программы, которые утверждаются тренерским советом учреждения.

При отсутствии в утвержденной учебной программе нормативов по наполняемости учебных групп и максимальному объему учебно-тренировочной нагрузки рекомендуется придерживаться параметров, приведенных в таблице 1.

---

12. Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации — федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере физической культуры, спорта, туризма и молодежной политики.



Таблица 1.

Этап	Период обучения (лет)	Минимальная наполняемость групп (чел.)	Максимальный количественный состав группы (чел.)	Максимальный объем учебно-тренировочной нагрузки (час./нед.)
Спортивно-оздоровительный	Весь период	15	30	до 6
Начальной подготовки	До года	15	30	6
	Свыше года	14	28	9
Учебно-тренировочный	До 2-х лет	–	20	12
	Свыше 2-х лет	Устанавливается учреждением	16	18
Спортивного совершенствования	До года		12	24
	Свыше года		12	28
Высшего спортивного мастерства	Весь период		8	32

Общий годовой объем учебно-тренировочной нагрузки, начиная с учебно-тренировочного этапа подготовки свыше 2 лет, может быть сокращен не более чем на 25%.

Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии выполнения учащимися контрольно-переводных нормативов по общей физической и специальной подготовке.

Основными формами учебно-тренировочного процесса являются:

- групповые учебно-тренировочные занятия;
- теоретические занятия;
- работа по индивидуальным планам;
- медико-восстановительные мероприятия;
- тестирование и медицинский контроль;
- участие в соревнованиях и матчевых встречах;
- участие в учебно-тренировочных сборах;
- инструкторская и судейская практика.

Обязательность работы по индивидуальным планам рекомендуется устанавливать на этапах спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства.

При проведении учебно-тренировочных занятий и соревнований следует руководствоваться Приказом Комитета Российской Федерации по физической культуре от 01.04.1993 г. №44 «Рекомендации по обеспечению безопасности и профилактики травматизма при занятиях физической культурой и спортом».

Учреждение осуществляет медицинское обеспечение обучающихся в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 20.08.2001 г. №337 «О мерах по дальнейшему развитию и совершенствованию спортивной медицины и лечебной физкультуры» и другими нормативными актами, принимаемыми федеральным органом управления в сфере здравоохранения.

Медицинское обеспечение учащихся в учреждении предусматривает:

- диспансерное обследование;
- дополнительные медицинские осмотры перед участием в соревнованиях;
- контроль за использованием фармакологических средств.

## **2.10. Информационное обеспечение получателей государственной услуги**

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных государственных услуг должна быть доступна населению города Москвы.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»:

- Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
- Учащиеся и их родители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика государственной услуги, область ее предоставления и период обучения;
- сведения о наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности;
- порядок зачисления поступающих и требования к ним;
- устав учреждения;
- настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать государственные услуги;
- образовательные программы.

Информирование граждан об услуге осуществляется посредством:

- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;
- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет, на отраслевом сайте и интернет-ресурсе учреждений;
- средств телефонной связи.

Информация о деятельности учреждений, о порядке работы и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Информация об услугах предоставляется бесплатно.

### **3. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

#### **3.1. Контроль деятельности учреждения**

##### ***Внутренняя система контроля***

Учреждение должно контролировать деятельность подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности, связанной с оказанием государственных услуг, установленным государственным правилам (стандартам качества, регламентам) и настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области спортивно-образовательной деятельности.

Внутренний контроль должен охватывать:

- этапы планирования работы с учащимися;
- оформление результатов контроля;
- выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель учреждения своим приказом назначает в учреждении ответственных за осуществление внутреннего контроля качества оказания услуг (заместителей директора и ведущих специалистов).

Плановый внутренний контроль проводится не реже чем 1 раз в год. Внеплановые мероприятия по проверке деятельности учреждения выполняются на основании обращений граждан.

##### ***Внешняя система контроля***

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют уполномоченные структурные подразделения и службы органа государственной власти, ответственного за развитие спортивной отрасли в городе Москве.

Орган государственной власти, ответственный за развитие спортивной отрасли в городе Москве, в соответствии с утвержденным планом работы (другими распорядительными документами и положениями) проводит контрольные мероприятия.

В ходе проведения проверок должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям настоящего Стандарта;
- иным нормативным документам, регламентирующим деятельность учреждения.

Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Обязательным методом контроля качества предоставления услуг является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг направляются руководителю учреждения либо в орган государственной власти, ответствен-

ный за развитие спортивной отрасли в городе Москве, и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб указанных учреждений.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены в срок, не превышающий 15 дней, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах.

По результатам проверок составляется акт проверки, подписываемый должностными лицами, проводившими проверку, и руководителем учреждения.

По результатам проверки готовится предписание для учреждения, допустившего нарушение стандарта, по устранению выявленных нарушений.

По истечении установленного периода проводятся повторные контрольные мероприятия, в ходе которых проверяется устранение нарушений.

### 3.2. Ответственность за качество оказания услуг

Работа учреждения по предоставлению услуг в области дополнительного образования спортивной направленности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, а также непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество оказания услуг. Он обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль соблюдения Стандарта качества и деятельности, влияющей на качество услуг;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителю учреждения применяются меры в порядке, установленном законодательством.

### 3.3. Система показателей качества предоставления государственных услуг

Качество предоставления услуг оценивается по следующим показателям:

Таблица 2.

Наименование показателя	Нормативное значение
Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
Уровень совместительства кадров	Не более 30%
Уровень квалификации тренеров – доля преподавателей без категории в общей численности тренерско-преподавательского состава	Не более 10%

<b>Наименование показателя</b>	<b>Нормативное значение</b>
Доля педагогов, прошедших курсовую переподготовку не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов	100%
Обеспеченность спортивным оборудованием и инвентарем по отношению к нормативной	100%
Обеспеченность спортивными площадями по отношению к нормативной	100%
Сохранность контингента воспитанников от первоначального комплектования	Не менее 70%
Степень освоения программ по видам спорта (оценка учащегося при сдаче переводного норматива): – для уровня ГНП и УТГ до 2-х лет; – для уровня УТГ свыше 2-х лет	Не менее 80% Не менее 70%





---

**Серия: «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СПОРТИВНОЙ ОТРАСЛЮ»**

---



**Авторский коллектив:** И.И. Смирнова, Н.С. Гришина, С.М. Кучеров, В.В. Михалев, С.С. Морозов, С.Л. Сидорова, Я.В. Фаворская, Д.А. Яковенко (специалисты аудиторско-консалтинговой группы МКПЦН).

**Под редакцией** Зубарева С.Н., *первого заместителя генерального директора МКПЦН*

