



**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минспорт России)**

Казакова ул., д. 18, Москва, 105064
Тел.: (495) 720 53 80, (495) 925 72 51
Факс: (495) 995 05 51
ОКПО 00083888, ОГРН 1127746520824
ИНН / КПП 7703771271/770901001

от 09.09.2024 № ОБ-03-07/14611

На № _____ от _____

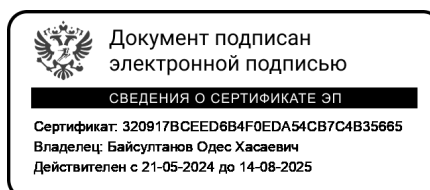
Высшим должностным лицам
субъектов Российской Федерации

В соответствии с пунктом 96 Плана мероприятий по реализации Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.12.2020 № 3615-р, Министерством спорта Российской Федерации разработаны и согласованы с Министерством финансов Российской Федерации Методические рекомендации по предоставлению физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями, в том числе негосударственными физкультурно-спортивными организациями (далее – Методические рекомендации). Разработка Методических рекомендаций способствует внедрению в субъектах Российской Федерации механизмов предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями при реализации Федерального закона от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» в рамках направления деятельности «Оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ».

В целях всестороннего содействия развитию системы предоставления физкультурно-оздоровительных услуг прошу рассмотреть возможность рекомендовать руководителям органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации использовать Методические рекомендации в работе, а также направить в адрес физкультурно-спортивных организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, представленные Методические рекомендации для использования в работе.

Приложение: на 70 л. в 1 экз.

Врио Министра



О.Х. Байсултанов

Методические рекомендации по предоставлению физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями, в том числе негосударственными физкультурно-спортивными организациями

1. Общие положения

Методические рекомендации по предоставлению физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями, в том числе негосударственными физкультурно-спортивными организациями (далее – физкультурно-спортивные организации) разработаны во исполнение пункта 96 Плана мероприятий по реализации Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.12.2020 № 3615-р (далее – методические рекомендации).

Правовую основу методических рекомендаций составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 329-ФЗ), Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 3081-р (далее - Стратегия), и другими нормативными правовыми актами, а также Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные».

Методические рекомендации предназначены для внедрения стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями при реализации Федерального закона от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» в рамках направления деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» (далее соответственно – Федеральный закон № 189-ФЗ, физкультурно-оздоровительные услуги) субъектами Российской Федерации, принявшими решение об апробации указанных услуг.

В рамках методических рекомендаций предлагаются подходы к:

определению требований, предъявляемых к физкультурно-спортивным организациям – потенциальным исполнителям физкультурно-оздоровительных услуг;

определению порядка отбора физкультурно-спортивных организаций – потенциальных исполнителей физкультурно-оздоровительных услуг;

формированию порядка контроля качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг негосударственными организациями;

включению физкультурно-оздоровительной услуги в установленные в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, определению категорий потребителей физкультурно-оздоровительных услуг, условий и порядка оказания физкультурно-оздоровительных услуг:

перечню нормативных правовых актов, применяемых при формировании и исполнении государственного (муниципального) социального заказа по направлению деятельности «физкультурно-оздоровительные услуги».

Методические рекомендации разработаны для внедрения механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ».

Настоящие методические рекомендации обеспечивают инструментарий по применению стандартов предоставления физкультурно-оздоровительных услуг органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления муниципальных образований и физкультурно-спортивными организациями.

Методические рекомендации позволяют региональным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления:

разрабатывать стандарты предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями, включая порядок контроля за их качеством, необходимое нормативно-правовое и организационно-правовое обеспечение для их предоставления;

выработать унифицированные подходы к организации предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями.

При разработке и применении стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями в соответствии с методическими рекомендациями в субъектах Российской Федерации могут вноситься дополнения с учетом региональной специфики и имеющейся нормативной правовой базы в сфере физкультурно-оздоровительных услуг, кадрового потенциала и наработанного опыта реализации физкультурно-оздоровительных услуг. На основе стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации необходимо самостоятельно разработать стандарты предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями, включая порядок контроля за их качеством, региональную нормативно-правовую базу по реализации механизмов

Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ».

Федеральным законом от 05.04.2021 № 87-ФЗ «О внесении изменений в статьи 2 и 10 Федерального закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» введено понятие «физкультурно-оздоровительная услуга» и определены организации, которые вправе оказывать такие услуги. При этом подходы к реализации механизмов Федерального закона № 189-ФЗ в отношении указанного направления деятельности отсутствуют. Субъекты Российской Федерации, заинтересованные в развитии сектора физкультурно-оздоровительных услуг, вправе в соответствии с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации включать соответствующие услуги в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ. В этой связи, внесены изменения в Федеральный закон № 189-ФЗ, обеспечивающие возможность предоставления «физкультурно-оздоровительных услуг» для указанных субъектов Российской Федерации.

В целях организации работы по апробации конкурентных способов отбора исполнителей услуг по направлению «оказание физкультурно-оздоровительных услуг» в пилотных регионах (Ярославская область, Ульяновская область, Республика Башкортостан, Приморский край, Ленинградская область) приказом Минспорта России № 349 от 26.05.2023 создана межведомственная рабочая группа (далее - МРГ), в состав которой вошли представители региональных органов власти и сотрудники ФГБОУ ВО СибГУФК. В 2023 году Министерством спорта России и участниками МРГ была проведена аналитическая и организационно-методическая работа по применению механизмов, предусмотренных Федеральным законом № 189-ФЗ, в рамках направления деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг», которая, начиная с 2023 года, позволила апробировать и реализовать конкурентные способы отбора исполнителей услуг по указанному направлению в Республике Башкортостан. В остальных регионах реализация «пилотных» проектов запланирована на 2024 год. Опыт вышеуказанных регионов проанализирован и учтен при разработке методических рекомендаций.

Реализация Федерального закона № 189-ФЗ позволяет:

создать условия для оказания государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями;

усилить конкуренцию при выборе исполнителей услуг;

увеличить охват граждан услугами, обеспечить доступ к услугам, повысить качество оказанных услуг;

увеличить удовлетворенность граждан оказанием государственных услуг в социальной сфере.

Целью предлагаемых методических рекомендаций является оказание методической поддержки органам исполнительной власти субъектов

Российской Федерации и органам местного самоуправления муниципальных образований, входящих в состав Российской Федерации, принявших решение об апробации механизмов, предусмотренных Федеральным законом № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг».

Методическими рекомендациями предлагаются подходы к следующим направлениям:

включение физкультурно-оздоровительной услуги в установленные в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации региональные перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг;

структура модели стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;

предложения по определению требований, предъявляемых к физкультурно-спортивным организациям – потенциальным исполнителям физкультурно-оздоровительных услуг;

предложения по определению порядка отбора физкультурно-спортивных организаций – потенциальных исполнителей физкультурно-оздоровительных услуг;

предложения по формированию порядка контроля качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями;

предложения по определению категорий потребителей физкультурно-оздоровительных услуг;

предложения по структуре требований к условиям и порядку оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

В методических рекомендациях также приведен перечень нормативных правовых актов, применяемых при формировании и исполнении государственного (муниципального) социального заказа по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительные услуги, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» (**Приложение А**).

Ожидаемым результатом от использования методических рекомендаций является формирование и исполнение не менее пяти государственных (муниципальных) социальных заказов по направлению деятельности «Оказание физкультурно-оздоровительных услуг» на 2024 год, содержащих значения показателей, характеризующих объем оказания услуг, распределяемый с использованием конкурентного способа отбора: конкурс или социальный сертификат.

Основные понятия

В процессе реализации модели стандарта используются общепринятые понятия сферы физической культуры и спорта (Федеральный закон № 329-ФЗ):

физкультурно-оздоровительная услуга – деятельность, осуществляемая физкультурно-спортивной организацией независимо от ее организационно-правовой формы, направленная на удовлетворение потребностей граждан в сохранении и укреплении здоровья, физической подготовке и физическом развитии, включающая в себя, в том числе проведение физкультурных мероприятий;

физическая подготовка – процесс, направленный на развитие физических качеств, способностей (в том числе навыков и умений) человека с учетом вида его деятельности и социально-демографических характеристик;

физкультурные мероприятия – организованные занятия граждан физической культурой.

2. Текущее состояние оказания физкультурно-оздоровительных услуг в Российской Федерации

В 2023 году подробный статистический и аналитический анализ форм и условий (порядка) оказания физкультурно-оздоровительных услуг был проведен в 8 федеральных округах и 31 регионе: Центральном (4 региона), Северо-Западном (4 региона), Южном (4 региона), Приволжском (4 региона), Уральском (3 региона), Сибирском (5 регионов), Дальневосточном (4 региона), Северо-Кавказском (3 региона).

Анализ регионального законодательства показал, что все льготы, связанные с оказанием физкультурно-оздоровительных услуг в различных субъектах Российской Федерации, однотипные и их условно можно разделить на две группы:

1) предоставление физкультурно-оздоровительных услуг на льготных основаниях для населения (отдельные категории граждан);

2) предоставление различных льготных условий для организаций, оказывающих данные услуги, возмещение недополученных доходов физкультурно-спортивных организаций в связи с предоставлением льготных услуг населению.

Как правило, к льготной категории относятся дети из многодетных и малообеспеченных семей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны. Реже категория льготников расширена: к ним относят участников и ветеранов боевых действий, студентов и т.д. Следует также отметить, что льготные категории граждан имеют право на получение физкультурно-оздоровительных услуг либо безвозмездно, либо по льготным ценам.

Самые доступные по стоимости для самостоятельных посещений и занятий физической культурой и спортом: бесплатные уличные тренажеры и площадки, расположенные в различных районах города (площадки в основном во дворах жилых микрорайонов и жилищных комплексов), сезонные и крытые катки, катание на беговых лыжах, занятия легкой атлетикой на стадионах или в л/а манежах. Из игровых видов спорта наиболее доступен настольный теннис.

В средней ценовой категории – занятия плаванием, в фитнес-центрах, клубах единоборств, игровые виды спорта (баскетбол, волейбол), занятия фигурным катанием, а также занятия в клубах любителей бега и северной ходьбы.

Наиболее дорогими по стоимости являются занятия в футбольных и хоккейных клубах, конный спорт, большой теннис.

Анализ половозрастного состава занимающихся по всем учреждениям, предприятиям, объединениям, организациям, вовлеченным в физкультурно-спортивную работу, показал черты сходства по соотношению людей разного возраста в разных Федеральных округах, кроме доли детей 3–15 лет, где выявлены специфические особенности по отдельным Федеральным округам.

В частности, доля детей 3–15 лет в Южном, Северо-Западном, Приволжском Федеральном округе несколько ниже, чем в других Федеральных округах, и варьируется в диапазоне 26–29 %, тогда как, например, в Северо-Кавказском Федеральном округе она достигает 37 %. Средние показатели находятся на уровне 31 %, что соотносится с данными сводного отчета по Российской Федерации.

Определенные различия выявлены по половому составу занимающихся при общей тенденции превалирования мужского контингента. В частности, есть Федеральные округа, где доля занимающихся женского пола всего 34–36 % (Дальневосточный, Северо-Кавказский Федеральный округ), тогда как в остальных Федеральных округах она выше 40 %.

Значительные различия выявлены по соотношению занимающихся в городской и сельской местностях, что отражает специфические региональные особенности.

Анализ показателей вовлеченности образовательных организаций различного уровня в физкультурно-спортивную деятельность показывает, что наиболее масштабно участвуют в этой работе общеобразовательные организации, среди которых около 60 % имеют функционирующие школьные спортивные клубы. Среди образовательных организаций высшего образования процентная доля имеющих действующие студенческие спортивные клубы несколько меньше (около 30 %). Ниже всего показатели наличия действующих спортивных клубов в профессиональных образовательных организациях (в среднем 23 % имеют студенческие спортивные клубы). Очень невысокие показатели вовлеченности в физкультурно-спортивную работу выявлены по предприятиям, учреждениям

и организациям, среди которых имеют спортивные клубы в среднем только около 4 %.

В ходе исследований были определены главные факторы, от которых зависит здоровье человека, по мнению респондентов: образ жизни, стрессы и наследственность. Большая часть респондентов занимается физической культурой и спортом, но также имеются возможности для увеличения количества занимающихся за счет более активного развития физкультурно-оздоровительных услуг. Цели респондентов для занятий физической культурой различные. Приоритетными целями населения при занятиях физической культурой стали: 1 – улучшение и поддержание физической формы; 2 – улучшение и поддержание здоровья; 3 – улучшение настроения, снятие стресса.

Более 60 % респондентов не имеют возможности платить высокую цену за занятия в месяц, а могли бы платить от 1000 до 3000 рублей. Респонденты хотели бы получать разнообразные услуги по физической культуре и спорту, направленные на формирование различных физических качеств и поддержание функциональных систем организма. Было выявлено, что у респондентов не всегда есть возможность идти в спортивно-оздоровительный комплекс, что в том числе связано с отсутствием достаточного свободного времени и со стоимостью занятий с индивидуальным тренером. Наиболее значимыми факторами для выбора места занятий физической культурой и спортом стали месторасположение, цена и качество обслуживания. Большинство респондентов пользуется услугами спортивно-оздоровительных комплексов. Лишь для менее 50 % респондентов достаточно мест для занятий физической культурой и спортом, что говорит о том, что существует потребность в расширении мест для занятий физической культурой и спортом. Около 60 % респондентов оценивают качество услуг как отличное и хорошее, что в целом говорит о неплохом качестве услуг, но в то же время есть возможности для совершенствования их качества.

Большинство респондентов предпочитает заниматься самостоятельно и в бюджетных учреждениях, что говорит о том, что вопрос стоимости физкультурно-оздоровительных услуг является для респондентов приоритетным. Предпочитают самостоятельные занятия 47 %: очевидно это связано с последствиями пандемии и высокой стоимостью услуг; 34 % предпочитают заниматься в группе. Более всего респондентов не удовлетворяет высокая стоимость занятий, месторасположение и недостаточное количество спортивных сооружений, а также неудобное время работы. Причины неудовлетворенности существующими условиями чаще всего связаны с малым количеством спортивных объектов, их удаленностью или дороговизной занятий.

Наиболее привлекательными услугами были названы:

1 – плавание;

2 – занятия в тренажерном зале и фитнес;

3 – игровые виды спорта (волейбол, баскетбол, футбол, бадминтон, теннис).

Необходимо учитывать это при реализации государственного (муниципального) социального заказа на оказание физкультурно-оздоровительных услуг (далее – социальный заказ), государственных программ и проектов.

В рамках работы по апробации конкурентных способов отбора исполнителей услуг по направлению «оказание физкультурно-оздоровительных услуг» был рассмотрен опыт Республики Башкортостан по апробации механизмов оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

Отдельный интерес представляет имеющаяся региональная нормативная база, в том числе:

постановление Правительства Республики Башкортостан от 17.04.2023 № 179, которым утвержден Порядок предоставления и распределения иных межбюджетных трансфертов из бюджета Республики Башкортостан бюджетам муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан на финансовое обеспечение муниципального социального заказа на оказание физкультурно-оздоровительных услуг отдельным категориям граждан;

постановление Правительства Приморского края от 22.06.2023 № 423-пп «Об утверждении порядка проведения конкурса на заключение соглашения об оказании государственных услуг в сфере физической культуры и спорта в рамках социального заказа»;

постановление Правительства Приморского края от 29.08.2023 № 605-пп «О порядке предоставления субсидий из краевого бюджета юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям – производителям товаров, работ, услуг на оплату соглашения об оказании государственных услуг в сфере физической культуры и спорта в рамках социального заказа, заключенного по результатам конкурса».

В Республике Башкортостан к оказанию государственных услуг в сфере физической культуры и спорта (физкультурно-оздоровительных услуг) в рамках социального заказа были допущены организации, оказывающие следующие услуги:

- групповые занятия северной («скандинавской») ходьбой;
- групповые занятия йогой;
- групповые занятия аквааэробикой;
- групповые занятия оздоровительным плаванием;
- групповые занятия фитнес-аэробикой;
- групповые занятия оздоровительным бегом;
- групповые занятия катанием на лыжах;
- занятия в тренажерном зале;
- групповые занятия общефизической подготовкой (ОФП);
- групповые занятия гимнастикой (цигун, пилатес, стрейчинг);
- групповые занятия интеллектуальным спортом (шашки, шахматы);

групповые занятия городошным спортом.

Схема реализации социального заказа на оказание физкультурно-оздоровительных услуг в Республике Башкортостан осуществлялась для граждан старше 60 лет, выполнивших нормативы ВФСК ГТО и получивших именной сертификат на «физкультурно-оздоровительные услуги». Это решение отражает одно из приоритетных направлений Стратегии – совершенствование системы поощрения лиц, выполнивших нормативы испытаний (тестов) на знаки отличия Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне (ГТО)». Финансовое обеспечение осуществлялось за счет средств Республики Башкортостан при предоставлении иных межбюджетных трансфертов бюджетам муниципальных образований. Регионом были разработаны формы нормативно-правовых документов и отчетности, а именно: сертификат, договор, анкета, форма заявки, форма отчета.

В Приморском крае основной физкультурно-оздоровительной услугой в рамках социального заказа были определены занятия по плаванию в рамках проведения конкурса и заключения соглашения об оказании государственных услуг в сфере физической культуры и спорта.

Проведенное исследование позволило получить обобщенное представление об особенностях оказания физкультурно-оздоровительных услуг для населения Российской Федерации, организованных на базе различных физкультурно-спортивных организаций, в том числе негосударственных. В ходе исследования выявлены следующие проблемные аспекты реализации физкультурно-оздоровительных услуг:

слабое информационное обеспечение физкультурно-оздоровительной работы негосударственных организаций;

проблемы кадрового обеспечения реализации физкультурно-оздоровительных программ с различными возрастными группами населения;

отсутствие научно-методического обоснования содержания физкультурно-оздоровительных программ, контроля показателей здоровья и функционального состояния занимающихся с учетом возрастных особенностей.

Внедрение Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» является наиболее целесообразным и эффективным механизмом достижения целевых показателей Стратегии.

3. Условия и ресурсы для внедрения стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг негосударственными организациями

Реализация физкультурно-оздоровительных услуг населению в рамках социального заказа является одним из важнейших механизмов реализации приоритетных направлений Стратегии:

совершенствование здоровья и благополучия, а также повышение уровня жизни населения;

вовлечение трудоспособного населения и лиц старших возрастных групп в занятия физической культурой и спортом;

совершенствование системы управления сферой физической культуры и спорта и взаимодействия между субъектами физической культуры и спорта;

обеспечение возможности предоставления государственных и муниципальных услуг некоммерческими и коммерческими организациями, включая разработку соответствующего нормативно-правового регулирования, утверждение стандартов предоставления услуг и порядка контроля за их качеством.

Цель предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере по направлению «оказание физкультурно-оздоровительных услуг» – обеспечение системы эффективного взаимодействия между субъектами физической культуры и спорта по вопросам развития сферы физической культуры и спорта, привлечения населения к систематическим занятиям физической культурой для достижения целевых показателей: доведение доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом (в общей численности граждан, не имеющих противопоказаний и ограничений для занятий физической культурой и спортом) к 2030 году до 70 %.

Задачи предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере по направлению «оказание физкультурно-оздоровительных услуг»:

установление эффективной коммуникации с различными целевыми аудиториями для адресной мотивации населения к физическому развитию, формирование потребности в двигательной активности у всех категорий населения;

обеспечение доступных условий и равных возможностей для занятий физической культурой и спортом для граждан всех возрастных категорий;

формирование системы мотивации различных категорий населения, включая лиц старшего возраста, социально незащищенных слоев населения, к физическому развитию и спортивному образу жизни;

создание возможностей для самореализации и развития способностей граждан в сфере физической культуры и спорта;

повышение эффективности Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) как инструмента вовлечения населения в регулярные занятия физической культурой и спортом;

создание условий для занятий физической культурой и спортом, удовлетворяющих население.

В качестве возможных потребителей физкультурно-оздоровительных услуг необходимо выделить следующие категории граждан с учетом положений Федерального закона № 189-ФЗ, Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации, Методических рекомендаций Минфина России и Минспорта России по внедрению механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ»:

граждане в возрастной группе от 3 до 17 лет;

граждане в возрастной группе от 18 до 29 лет;

граждане в возрастной группе от 30 до 54 лет;

граждане в возрастной группе от 55 до 75 лет.

Особое внимание при этом необходимо уделить привлечению к физкультурно-оздоровительным услугам населения старше 30 лет, а также обеспечению оказания физкультурно-оздоровительных услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Наиболее значимыми для развития выступают следующие направления физкультурно-оздоровительных услуг: плавание, фитнес (групповые программы, аквааэробика, занятия в тренажерном зале), ОФП (в том числе подготовка к выполнению ГТО), игровые виды (настольный теннис, волейбол, футбол), северная ходьба и др.

В соответствии с Итоговым протоколом заседания комиссии Государственного Совета Российской Федерации по направлению «Туризм, физическая культура и спорт» от 12.04.2024 г. № 1 по вопросу «О финансовом обеспечении деятельности негосударственных организаций в области физической культуры и спорта на региональном и муниципальном уровнях» при определении категорий потребителей физкультурно-оздоровительных услуг целесообразно обеспечить фиксацию минимальной доли средств, направляемой на региональный (муниципальный) заказ, для предоставления участникам специальной военной операции.

С учетом пункта 3 раздела II протокола заседания координационного совета при Правительстве Российской Федерации по проведению в Российской Федерации Десятилетия детства от 19 сентября 2023 № 3 особое внимание необходимо уделить использованию бассейнов дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций в рамках социального заказа на оказание услуг по обучению плаванию детей, проживающих вблизи этих образовательных организаций. Особенности предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере

по направлению «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» представлены в **Приложении Б**.

Организация оказания физкультурно-оздоровительных услуг может осуществляться в следующих формах:

групповая (по подготовке к выполнению нормативов ВФСК ГТО; по общей физической подготовке, в том числе на базе вида спорта, рекреационных видов деятельности и др.);

индивидуальная.

Занятия организуются как индивидуально, так и в группе при соблюдении единовременной пропускной способности спортивного сооружения и обеспечении требований техники безопасности.

Занятия организуются для лиц с отклонениями в состоянии здоровья в следующих формах:

групповые занятия с лицами, имеющими ОВЗ одной нозологической группы (лица с ОВЗ по зрению, по слуху, с поражением опорно-двигательного аппарата, с интеллектуальными нарушениями);

групповые инклюзивные занятия с лицами основной и (или) подготовительной группы здоровья и имеющими ОВЗ определенной нозологической группы;

индивидуальные занятия.

Сроки и условия занятий определяются на основе интересов и потребностей занимающихся, а также в соответствии с их возрастными особенностями, психофизиологическим развитием, физической подготовленностью. Выбор режима занятий (количество часов в неделю, продолжительность занятия) определяется с учётом следующих факторов:

возраста;

уровня физического состояния и здоровья;

уровня физической подготовленности;

потребностей в двигательной активности;

поставленных задач.

Физкультурно-оздоровительные услуги для граждан, независимо от возраста, организуются не ранее 8.00, а завершаются для детей до 7 лет не позднее 19.30, для детей 7–10 лет не позднее 20.00, для детей 10–18 лет не позднее 21.00, для взрослых – в зависимости от правил внутреннего распорядка проводящей организации. Возраст занимающегося определяется календарным годом его рождения (до 31 декабря текущего года на момент определения возраста).

Сроки и условия проведения конкретного вида занятий определяются в соответствии с действующим законодательством.

Условия предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями.

I. Материально-технические условия

Физкультурно-оздоровительные услуги организуются и проводятся на физкультурно-оздоровительных, спортивных сооружениях (объектах), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации, устанавливающим требования безопасности, санитарно-эпидемиологического и (или) санитарно-гигиенического благополучия населения, а также обеспечивающих доступность для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Количество и тип помещений определяются с учётом вида физкультурно-оздоровительных услуг и специфики физкультурно-спортивной деятельности (вида спорта, вида рекреации). Для проведения физкультурно-оздоровительных занятий допускается использование арендованных физкультурно-оздоровительных, спортивных сооружений, соответствующих установленным требованиям.

Спортивное оборудование и инвентарь, используемые в процессе занятий, должны быть исправными, соответствовать функциональному назначению и обеспечивать безопасность для занимающихся.

Контроль технического состояния оборудования включает:

1. осмотр и проверку оборудования перед вводом в эксплуатацию;
2. регулярный визуальный осмотр (позволяет обнаружить очевидные неисправности и посторонние предметы, представляющие опасность, вызванные использованием оборудованием, климатическими условиями, актами вандализма (например, разбитые бутылки, консервные банки, пластиковые пакеты, поврежденные элементы оборудования);
3. функциональный осмотр (детальный осмотр с целью проверки исправности и устойчивости оборудования, выявления износа элементов конструкции оборудования);
4. ежегодный основной осмотр (оценка соответствия технического состояния оборудования требованиям безопасности проводят с периодичностью не более одного раза в 12 мес.).

Результаты контроля за техническим состоянием оборудования и контроля соответствия требованиям безопасности, технического обслуживания и ремонта регистрируют в журнале, который хранится у эксплуатанта (владельца).

В целях контроля периодичности, полноты и правильности выполняемых работ при осмотрах различного вида эксплуатант (владелец) разрабатывает графики проведения осмотров.

При составлении графика учитывают:

инструкцию изготовителя;

климатические условия, от которых может зависеть периодичность и содержание выполняемых работ при осмотрах.

В графике перечисляют оборудование и элементы оборудования, подлежащие проверке при различных видах осмотров.

При обнаружении в процессе осмотра оборудования дефектов, влияющих на безопасность оборудования, дефекты немедленно устраняют. Если это невозможно, то принимают меры, обеспечивающие невозможность пользоваться оборудованием, либо оборудование демонтируют и удаляют.

II. Кадровые условия

Персонал, оказывающий физкультурно-оздоровительные услуги, должен соответствовать требованиям, установленным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.08.2011 № 916н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта» и/или одним из профессиональных стандартов «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н), «Специалист по продвижению фитнес-услуг» (утв. приказом Минтруда России от 24.12.2020 № 950н), «Специалист по фитнесу (фитнес-тренер)» (утв. приказом Минтруда России от 27.04.2023 № 353н), Профессиональный стандарт «Тренер» (утв. приказом Минтруда России от 27.04.2023 № 362н), Профессиональный стандарт «Тренер-преподаватель» (утв. приказом Минтруда России от 24.12.2020 № 952н), Профессиональный стандарт «Тренер-преподаватель по адаптивной физической культуре и спорту» (утв. приказом Минтруда России от 19.10.2021 № 734н).

Персонал должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья занимающихся, сохранность их имущества при оказании услуги, а также иметь навыки действия во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и т.д.).

Для оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению рекомендуется привлекать персонал, отвечающий указанным требованиям.

«Специалист» организации должен пройти обучение:

1. По оказанию первой помощи (1 раз в 3 года);
2. По противопожарной безопасности (1 раз в 3 года);
3. Повышение квалификации (не менее чем через каждые 2 года);
4. Обязательные медицинские осмотры (предварительные, периодические, внеочередные).

«Специалист» организации должен получить допуск, имея следующие документы:

1. Личная медицинская книжка (ежегодно);
2. «Медицинское заключение / справка о психиатрическом освидетельствовании» (1 раз в 5 лет).

«Специалист» организации должен пройти подготовку по оказанию первой помощи и подготовку по программам дополнительного

профессионального образования, повышение квалификации по подготовке преподавателей, обучающих приемам оказания первой помощи» (пункт 35 Правил обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 24.12.2021 № 2464). Соответствующие обязанности по оказанию первой помощи прописываются в должностных инструкциях работников. Пункт 6.1 Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» устанавливает, что спортивные услуги и условия обслуживания потребителей должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды.

В соответствии с пунктом 6.7.2 Национального стандарта Российской Федерации «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни, здоровья потребителей, сохранность их имущества при оказании услуги, а также уметь действовать во внештатных ситуациях. Также, в соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей» (ГОСТ Р 52025-2021), исполнители услуг обязаны обеспечивать безопасность потребителей и руководствоваться в своей деятельности.

III. Информационно-методические условия

Информация по каждой реализуемой организацией программе физкультурно-оздоровительных занятий размещается в наглядной и доступной форме (на доске объявлений, информационном стенде, сайте в информационно-коммуникативной сети Интернет, странице в социальных сетях) объекта спорта (спортивного сооружения), в т.ч. физкультурно-спортивной организации. Информация должна содержать следующие сведения: перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг, форм и (или) условий их предоставления, правила оказания услуг, краткое содержание программы занятий (включая информацию о рекомендуемом возрасте потребителей, уровне сложности, продолжительности, направленности, используемых средствах), сведения об исполнителе услуг, расписание занятий, номера телефонов исполнителя.

Для эффективного и качественного оказания физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивной организации на всех этапах процесса организации оказания услуги должны соблюдаться требования к условиям оказания физкультурно-оздоровительных услуг, в том числе с учетом требований к месту оказания такой услуги, специалистам, оказывающим физкультурно-оздоровительные услуги и требований к результату их оказания, исполнению соглашения, заключаемого по результатам отбора исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере.

Рекомендуемая структура стандарта (порядка) оказания физкультурно-оздоровительных услуг:

Раздел 1 – «Требования к стандарту (порядку) оказания физкультурно-оздоровительных услуг, включая сроки их реализации и возрастные границы лиц – получателей физкультурно-оздоровительных услуг». Примерный стандарт (порядок) оказания физкультурно-оздоровительной услуги должен содержать:

1. Общие положения, включающие:
 - наименование физкультурно-оздоровительной услуги;
 - цели оказания физкультурно-оздоровительной услуги.
2. Характеристику физкультурно-оздоровительной услуги, в т.ч. включающую сроки и объем оказания физкультурно-оздоровительной услуги.
3. Систему контроля, содержащую:
 - требования к результатам оказания физкультурно-оздоровительной услуги;
 - оценку потребителем услуги результатов оказания физкультурно-оздоровительной услуги, её предоставления исполнителем услуги в адрес уполномоченного органа.
4. Условия оказания физкультурно-оздоровительной услуги, включающие информационно-методические условия.

Раздел 2 – «Требования к потребителям физкультурно-оздоровительных услуг и лицам, её оказывающих в соответствии со стандартом (порядком) оказания физкультурно-оздоровительной услуги».

Раздел 3 – «Требования к кадровым и материально-техническим условиям оказания физкультурно-оздоровительной услуги».

Для оценки результатов предоставления физкультурно-оздоровительных услуг используется комплексный подход к определению качества физкультурно-оздоровительных услуг, включая мониторинг и оценку качества (материально-техническое обеспечение услуги, содержание физкультурно-оздоровительных программ, персонал, оказывающий услуги и реализующий программы).

Основными показателями для оценки качества физкультурно-оздоровительных услуг, определяющих их назначение, надежность и безопасность, являются:

- открытость и доступность;
- эргономичность, комфортность и безопасность;
- точность и своевременность предоставления физкультурно-оздоровительных услуг; удовлетворенность и результативность;
- система научно-методического сопровождения потребителей физкультурно-оздоровительных услуг различных групп и возрастных категорий;
- компетентность и профессионализм сотрудников, в том числе этичность их поведения.

Открытость и доступность обуславливают требования к оказанию физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями и опираются на полноту, актуальность и доступность информации, размещенной на официальных информационных ресурсах организации, а также определяются степенью удовлетворенности потребителей услуг. В помещениях организации и на официальных сайтах/страницах организации должны быть размещены персонифицированные QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг их получателями.

Для оценки эргономичности, комфортности и безопасности услуги в процессе занятий осуществляются самоконтроль состояния здоровья и физического состояния, регулирование физической нагрузки и двигательной деятельности занимающихся, состояние материально-технической базы спортивного объекта, спортивного инвентаря и оборудования в соответствии с требованиями комфортности, безопасности и доступности, в том числе и для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг.

Точность и своевременность предоставления физкультурно-оздоровительных услуг оцениваются по соответствию срокам и условиям обслуживания, а также требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

Удовлетворенность определяется на основании соответствия между ожиданиями занимающихся и реальным результатом в процессе услуги. Результативность занятий определяется на основании полученного конкретного результата (посещаемости занятий, положительной динамики физической подготовленности или выполнения нормативов ВФСК ГТО, освоении техники двигательного действия, улучшения физического здоровья и т.д.) в соответствии с физическими возможностями различных групп занимающихся, в том числе и инвалидов, за определенный период времени. Компетентность и профессионализм сотрудников определяются в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и (или) требованиями Единого квалификационного справочника работников в области физической культуры и спорта к работникам, реализующим или обеспечивающим организацию и проведение физкультурно-оздоровительных услуг, а также степенью удовлетворенности получателей услуг.

На основании Рекомендаций по внедрению механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «Оказание физкультурно-оздоровительных услуг», направленных в субъекты Российской Федерации письмом Минфина России от 31.10.2023 № 02-13-11/104034 (далее – Рекомендации), включение государственной услуги в региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ осуществляется в соответствии с порядком формирования, ведения и утверждения указанного перечня, утвержденным высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации во

исполнение положений абзаца четвертого пункта 3 статьи 69² Бюджетного кодекса Российской Федерации.

В качестве основания для включения государственной услуги в перечень рекомендуется указывать нормативный правовой акт, устанавливающий полномочия на осуществление мероприятий по физической культуре и спорту, в том числе массовому спорту (например, государственную программу субъекта Российской Федерации по вопросам физической культуры и спорта).

Рекомендуемая справочная информация для оформления заявки на включение государственной услуги в региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и форма заявки приведена в **Приложении В**.

4. Модель стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг

Модель стандарта разработана для физкультурно-оздоровительных услуг с целью повышения качества и доступности предоставления физкультурно-оздоровительных услуг гражданам, желающим сохранить и укрепить здоровье, повысить уровень физической подготовленности, создать благоприятные условия для физического развития и регулярных занятий физической культурой.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно-полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» (с изменениями и дополнениями) сформулирован перечень общественно-полезных услуг, в том числе в области физической культуры и массового спорта. К физкультурно-оздоровительным услугам, в том числе, относятся:

1. Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан.
2. Обеспечение доступа к спортивным объектам.
3. Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы по развитию физической культуры и спорта среди различных групп населения.

Региональные органы исполнительной власти включают в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ физкультурно-оздоровительные услуги.

При формировании услуг и их базового норматива затрат важно учитывать, что проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания граждан может быть:

- групповым занятием под руководством инструктора/тренера;
- индивидуальным занятием под руководством инструктора/тренера.

При этом групповые и индивидуальные занятия могут быть как периодическими, так и разовыми.

Обеспечение доступа к спортивному объекту может быть:

- с участием инструктора/тренера разовое без использования спортивного инвентаря/оборудования;

с участием инструктора/тренера постоянное без использования спортивного инвентаря/оборудования;

без участия инструктора/тренера разовое без использования спортивного инвентаря/оборудования;

без участия инструктора/тренера постоянное без использования спортивного инвентаря/оборудования;

с участием инструктора/тренера разовое с использованием спортивного инвентаря/оборудования;

с участием инструктора/тренера постоянное с использованием спортивного инвентаря/оборудования;

без участия инструктора/тренера разовое с использованием спортивного инвентаря/оборудования;

без участия инструктора/тренера постоянное с использованием спортивного инвентаря/оборудования.

Физкультурно-оздоровительная услуга также может носить комплексный характер и объединять несколько видов услуг.

Модель стандарта содержит рекомендации по регулированию деятельности физкультурно-спортивных организаций с целью удовлетворения потребностей граждан в сохранении и укреплении здоровья, физической подготовке и физическом развитии.

Модель стандарта предусматривает рекомендации по разработке нормативного документа, устанавливающего нормы, правила и требования к субъекту и объекту стандартизации. Это касается соответствия объекта предоставления услуг требованиям размеров покрытий, оборудования, санитарно-гигиеническим характеристикам, включая чистоту и наличие средств гигиены, кондиционирования и т.д., соответствие профессионального уровня специалистов, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги, психолого-нравственный уровень поведения и обращения обслуживающего персонала с получателями услуг, наличие мер профилактики конфликтов, наличие медицинского сопровождения профилактики травматизма и мер оперативной помощи, а также мер безопасности нахождения людей на объекте физкультурно-оздоровительного назначения.

Модель стандарта обеспечивает:

единство требований к физкультурно-спортивным организациям, осуществляющим физкультурно-оздоровительную деятельность на территории РФ;

планомерность непрерывной системы физического воспитания граждан.

Разработанные с учетом Модели стандарта Стандарты предоставления физкультурно-оздоровительных услуг могут использоваться в организациях различных видов.

В негосударственных организациях:

частных организациях (спортивные клубы, фитнес-центры и т.д.),

общественных организациях физкультурно-спортивной направленности (федерации, ассоциации, клубы, центры, союзы, физкультурно-спортивные общества и т.д.).

Модель стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями состоит из нескольких разделов. Проект модели стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг негосударственными организациями приведен в **Приложении Г**.



Рисунок 1 – Вариант структуры физкультурно-оздоровительных услуг
В стандарте должны быть изложены:

- требования к видам физкультурно-оздоровительных услуг – определение перечня предоставляемых услуг и основные их цели и задачи; сроки и режим услуг;
- выбор методов и форм;
- требования к лицам, имеющим намерения заняться физическими упражнениями – определение общего допуска граждан к различным видам физкультурно-оздоровительных услуг, медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- перечень целей, видов и предполагаемые результаты, особенности реализации, сроки и возрастные границы;
- требования к персоналу, реализующему физкультурно-оздоровительные услуги, материально-техническому и информационному обеспечению;

требования к безопасности и качеству физкультурно-оздоровительной услуги – условия соблюдения техники безопасности в процессе оказания услуги;

требования к качеству оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

К видам физкультурно-оздоровительных услуг относятся проведение занятий по физической культуре и спорту и информационно-консультативные услуги.

Видами услуг по проведению занятий являются:

занятия в группах общей физической подготовки и оздоровительной физической культуры;

разработка индивидуальных (групповых) рекомендаций по режиму занятий;

организация соревнований по видам спорта;

восстановительные мероприятия.

Информационно-консультативные услуги предусматривают:

информацию общего характера (через Интернет, средства массовой информации, рекламу и др.) о структуре и содержании физкультурно-оздоровительных услуг;

консультации потребителей услуг специалистами по вопросам, связанным с предстоящим оказанием услуг, исключающим в дальнейшем потерю или нарушение здоровья и получение травмы;

подготовку рекомендаций для потребителей, а также общих правил по их эффективному использованию.

5. Определение требований, предъявляемых к потенциальным исполнителям физкультурно-оздоровительных услуг, в том числе негосударственным организациям

Требования, предъявляемые к потенциальным исполнителям физкультурно-оздоровительных услуг, определены Федеральным законом № 189-ФЗ и постановлением Правительства Российской Федерации от 05.11.2020 № 1789 «Об установлении дополнительных требований к условиям предоставления государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, доступности государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере для инвалидов, штатной численности участника отбора исполнителей услуг (в том числе к наличию и численности работников, имеющих определенные образование и квалификацию), оснащению оборудованием, необходимым для оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, а также требований к документам, которые могут быть истребованы у участников конкурса для подтверждения соответствия указанным дополнительным требованиям» (далее – постановление № 1789).

К ним относятся, в том числе:

отсутствие процедуры ликвидации и решения арбитражного суда о признании юридического лица несостоятельным (банкротом) в соответствии с пунктом 1 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

отсутствие на дату заключения соглашения процедуры приостановления деятельности организации в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях в соответствии с пунктом 2 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

отсутствие у организации недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности спортивной организации по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах) за прошедший календарный год, размер которых превышает 25 % балансовой стоимости активов спортивной организации, по данным бухгалтерской отчетности за последний отчетный период. Спортивная организация считается соответствующей установленному требованию в случае, если ею в установленном законодательством Российской Федерации порядке подано заявление об обжаловании указанных задолженностей и решение по такому заявлению на дату рассмотрения заявки не принято, в соответствии с пунктом 3 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

отсутствие у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, или главного бухгалтера организации судимости за преступления против личности, предусмотренные статьями 105-128.1, 131-151.2, 153-157 Уголовного кодекса Российской Федерации, а также за преступления в сфере экономики и (или) преступления, предусмотренные статьями 289-291.1 Уголовного кодекса Российской Федерации (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята) в соответствии с пунктом 4 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

неприменение в отношении руководителя, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, или главного бухгалтера организации наказания в виде лишения права занимать определенные должности, которые связаны с оказанием государственных услуг в социальной сфере, либо заниматься определенной деятельностью, которая связана с оказанием государственных услуг в социальной сфере, и административного наказания в виде дисквалификации в соответствии с пунктом 5 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

отсутствие факта привлечения руководителя, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа, или главного бухгалтера организации к административной ответственности за совершение административного

правонарушения, предусмотренного статьей 19.28 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в течение 2 лет до момента подачи заявки в соответствии с пунктом 6 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

отсутствие фактов конфликта интересов, под которым понимаются случаи, предусмотренные пунктом 7 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

местом регистрации организации не являются государство или территория, включенные в утверждаемый в соответствии с [пунктом 15 статьи 241](#) Бюджетного кодекса Российской Федерации перечень государств и территорий, используемых для промежуточного (офшорного) владения активами в Российской Федерации в отношении юридических лиц, в соответствии с пунктом 8 части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ);

отсутствие организации в сформированном в соответствии с частью 3 статьи 24 Федерального закона № 189-ФЗ реестре недобросовестных исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере и требование о том, что такая организация не является иностранным агентом в соответствии с пунктами 9 и 9¹ части 3 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ;

публикация организацией-участником отбора исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации, соответствующей первому (базовому) или второму (расширенному) или третьему (полному) уровням информационной открытости в соответствии с постановлением № 1789.

В случаях, предусмотренных частями 12, 20 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ к организации предъявляются также следующие требования:

а) отсутствие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении физкультурно-оздоровительной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), отсутствие достаточного количества сотрудников, у которых есть необходимая квалификация;

б) отсутствие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения о соответствии качества, жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанных с оказанием ею физкультурно-оздоровительной услуги, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией;

в) соответствие уровня открытости и доступности информации об организации установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям (при их наличии);

д) отсутствие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения о соответствии качества, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

В соответствии с пунктом 11 части 3 статьи 9 к участию в отборе исполнителей услуг, осуществляемом способами, предусмотренными [частью 2](#) указанной статьи, допускаются юридические лица, а также, если иное не установлено федеральными законами, индивидуальные предприниматели, физические лица - производители товаров, работ, услуг, соответствующие в том числе иным требованиям, установленным федеральными законами, которые регулируют оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. Рекомендуется наличие основного вида экономической деятельности в соответствии с Кодом Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД):

93.1 – Услуги в области спорта

93.11 – Услуги спортивных объектов

93.12 – Услуги, оказываемые спортивными клубами

93.13 – Услуги фитнес-центров

93.19 – Услуги в области спорта и прочие

96.04 – Услуги в области физкультурно-оздоровительной деятельности.

Наличие для оказания физкультурно-оздоровительных услуг материально-технической базы, соответствующей требованиям к уровню безопасности посетителей и персонала объектов, сохранению соответствия зданий (сооружений) их функциональному назначению, организации службы эксплуатации, в том числе антитеррористической защищенности объекта, содержанию прилегающей территории, технике безопасности в процессе эксплуатации, пожарной безопасности, доступности объекта спорта для маломобильных групп населения в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Сводом правил доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения (СП 59.13330.2020. «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001», утвержденный и введенный в действие приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2020 № 904/пр).

Наличие квалифицированного кадрового состава (инструкторов по спорту, фитнес-тренеров и т.п.), а также оборудования и спортивного инвентаря, необходимого для оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

Отсутствие организации в перечне организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму, либо в перечне организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к

распространению оружия массового уничтожения (в случае, если такие требования предусмотрены правовым актом).

Отсутствие в реестре дисквалифицированных лиц сведений о дисквалифицированных руководителе, членах коллегиального исполнительного органа, лице, исполняющем функции единоличного исполнительного органа, или главном бухгалтере организации.

6. Определение порядка отбора физкультурно-спортивных организаций – потенциальных исполнителей физкультурно-оздоровительных услуг

В соответствии с Федеральным законом № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» способами отбора исполнителей оказания услуг являются:

отбор обозначенным в социальном сертификате потребителем услуг либо его законным представителем исполнителя (исполнителей) услуг из реестра исполнителей услуг по социальному сертификату;

конкурс на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных услуг) в социальной сфере.

1. Порядок отбора физкультурно-спортивных организаций для оказания физкультурно-оздоровительных услуг определяется в соответствии с Федеральным законом № 189-ФЗ.

2. Включение организаций для оказания физкультурно-оздоровительных услуг в реестр исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом (далее – реестр исполнителей услуг по социальному сертификату) осуществляет орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере физической культуры и спорта, находящийся на территории данного субъекта Российской Федерации.

3. Включение организаций в реестр исполнителей услуг по социальному сертификату по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг осуществляется путем рассмотрения заявок для включения в реестр от организаций, соответствующих требованиям к физкультурно-спортивным организациям, оказывающим физкультурно-оздоровительные услуги.

К заявке прилагаются следующие документы:

1) копии учредительных документов, выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, полученная не ранее чем за 30 дней до даты подачи заявки (допускается представление выписки, заверенной усиленной квалифицированной электронной подписью Федеральной налоговой службы России, с сайта <https://egrul.nalog.ru/index.html> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

2) копия документа, удостоверяющего личность, выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, полученная не ранее чем за 30 дней до даты подачи заявки (допускается представление

выписки, заверенной усиленной квалифицированной электронной подписью Федеральной налоговой службы России с сайта <https://egrul.nalog.ru/index.html> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) (для индивидуальных предпринимателей);

3) копия документа, удостоверяющего личность и подтверждающего полномочия представителя участника отбора (в случае если с заявкой обращается представитель участника отбора);

4) справка об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сбора, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов по форме, утвержденной приказом Федеральной налоговой службы от 23.11.2022 № ЕД-7-8/1123 «Об утверждении формы справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сбора, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов и формата ее представления в электронной форме», выданная в отношении участника отбора на день подачи заявки;

5) список сотрудников, оказывающих физкультурно – оздоровительные услуги с указанием образования и должности;

6) выписка из Единого государственного реестра недвижимости в отношении земельного участка, на котором расположено спортивное сооружение или копии договора аренды спортивного объекта;

7) справки об отсутствии судимости у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа;

8) согласие участника отбора на осуществление контроля проверок соблюдения условий и порядка предоставления субсидии.

Копии документов заверяются в порядке, установленном действующим законодательством.

Документы должны быть подписаны, их копии – заверены подписью руководителя участника отбора (уполномоченным лицом) и оттиском печати (при наличии).

4. Участник отбора, претендующий на включение в реестр исполнителей услуг по социальному сертификату, имеет право отозвать заявку путем направления в письменном виде заявления об отзыве заявки, подписанного руководителем (уполномоченным лицом) в течение срока подачи заявок. Внесение изменений в заявку осуществляется путем ее отзыва и подачи новой заявки. Отзыв заявки для внесения в нее изменений допускается не позднее трех дней до даты окончания приема заявок. Прием от участников отбора документов для внесения изменений в приложенные к заявлению документы или для замены документов не допускается. Заявление и документы, поступившие позднее даты, определенной объявлением, к рассмотрению не принимаются и возвращаются заявителю.

5. В целях включения в реестр заявка и документы от организации представляются в течение 15 рабочих дней (сроки устанавливаются органами

исполнительной власти субъектов Российской Федерации) со дня размещения органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет соответствующего информационного сообщения о начале приема заявок и документов для включения в реестр исполнителей услуг по социальному сертификату в рамках оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению.

6. Рассмотрение заявок осуществляется комиссией из представителей органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих деятельность в сфере физической культуры и спорта, в течение 5 рабочих дней (сроки устанавливаются региональными органами исполнительной власти) со дня окончания срока подачи заявок, по результатам которого принимается решение о включении или об отказе во включение в реестр. Результаты рассмотрения заявок оформляются протоколом комиссии.

7. По результатам отбора формируется реестр исполнителей физкультурно-оздоровительных услуг по социальному сертификату, который размещается на официальном сайте органа исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет»).

8. В соответствии с пунктом 20 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ некоммерческие организации, признанные в установленном порядке исполнителями общественно-полезных услуг, оказывающие общественно-полезные услуги, являющиеся государственными (муниципальными) услугами в социальной сфере, государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие государственные (муниципальные) услуги в социальной сфере на основании государственного (муниципального) задания, подлежат включению в реестр исполнителей услуг по социальному сертификату без предоставления заявок.

7. Состав норматива затрат и расчет начальной стоимости физкультурно-оздоровительных услуг с учетом типа таких услуг и мест их оказания

На основании Методических рекомендаций Минфина России и Минспорта России по внедрению механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «Оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» базовый норматив затрат на оказание услуг включает:

базовый норматив затрат, непосредственно связанных с оказанием государственной услуги;

базовый норматив затрат на общехозяйственные нужды на оказание государственной услуги.

При расчете базового норматива затрат, непосредственно связанных с оказанием государственной (муниципальной) услуги, предлагается учитывать следующие затраты:

затраты на оплату труда, в том числе начисления на выплаты по оплате труда работников, непосредственно участвующих в оказании государственной услуги, включая административно-управленческий персонал, включая страховые взносы в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации и Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, страховые взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

затраты на приобретение материальных запасов и основных средств, потребляемых (используемых) в процессе оказания государственной услуги, с учетом срока полезного использования (в том числе затраты на арендные платежи), в том числе на приобретение спортивного инвентаря, необходимого для оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

При расчете базового норматива затрат на общехозяйственные нужды на оказание государственной (муниципальной) услуги предлагается учитывать следующие затраты:

затраты на приобретение услуг связи;

затраты на приобретение транспортных услуг;

затраты на приобретение малоценного имущества (мебель, оргтехника).

Базовый норматив затрат утверждается уполномоченным органом субъекта Российской Федерации.

Нормативы затрат утверждаются исполнителю услуг, не являющемуся государственным учреждением субъекта Российской Федерации, при заключении с ним соглашения по результатам отбора исполнителей услуг, предусмотренного частью 6 статьи 9 Федерального закона № 189-ФЗ и подпунктами 2 и 3 пункта 1 статьи 78⁴ Бюджетного кодекса Российской Федерации.

8. Формирование порядка контроля качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями

Организация, оказывающая физкультурно-оздоровительные услуги, проводит все виды контроля в соответствии с утвержденными стандартами качества в организации. Организация, выполняющая функцию контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей, проводит контроль в соответствии с действующими нормативными правовыми актами и локальными актами организации.

Под контролем условий и качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивной организацией понимается деятельность, осуществляемая данной организацией (структурными подразделениями и персоналом с учетом особенностей системы управления организации), связанная с проведением мониторинга, анализа и оценки условий оказания услуги, работы персонала и качества предоставляемых услуг, включающая в том числе оценку уровня удовлетворенности потребителей услуги.

В соответствии с решением протокола заседания рабочей группы Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 13 июля 2023 г. разработаны требования и методические рекомендации по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы, а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг (далее – требования, методические рекомендации по размещению QR-кодов) (**Приложение Д**).

Независимую оценку качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг рекомендуется осуществлять в соответствии с методическими рекомендациями по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, утвержденными Министерством спорта Российской Федерации, том числе при проведении самооценки организаций, оказывающих физкультурно-оздоровительные услуги, в целях подготовки обоснованных политических и управленческих решений в отношении организаций, оказывающих физкультурно-оздоровительные услуги, оптимизации и модернизации процессов в сфере деятельности указанных организаций, в том числе при распределении бюджетных средств, а также для обеспечения высокого качества предоставления услуг и дальнейшего совершенствования деятельности физкультурно-оздоровительных организаций.

В соответствии с нормативно-правовыми актами контролирующим органом при оказании физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями являются региональные управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Возможно также использование механизмов общественного контроля с участием членов общественных советов органов государственной и муниципальной власти (в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»).

Вместе с тем, на региональные органы исполнительной власти возложена ответственность по реализации механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг». Уполномоченные органы осуществляют контроль за

соблюдением исполнителями услуг условий соглашений, заключаемых по результатам отбора исполнителей услуг, обеспечивают проведение независимой оценки качества оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, предусмотренной частью 5 статьи 26 Федерального закона № 189-ФЗ, и размещение результатов такой оценки на едином портале бюджетной системы Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Поэтому использование QR-кодов является практичным и открытым механизмом оценки, осуществляемой как органами власти, так и потребителями организации, оказывающей физкультурно-оздоровительные услуги.

Выполнение указанных требований значительно расширяет возможности по оценке качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями.

Оценку качества оказания физкультурно-оздоровительных услуг (в том числе – с использованием QR-кодов) рекомендуется проводить, используя следующие параметры:

- 1) санитарно-гигиенические условия;
- 2) квалификация тренеров;
- 3) отношение персонала к клиентам;
- 4) организация тренировочного процесса;
- 5) график работы;
- 6) материально-техническое обеспечение занятий;
- 7) удобное расположение объекта, используемого для предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- 8) перечень предоставляемых услуг;
- 9) доступность информации об услугах;
- 10) наличие дополнительных и сопутствующих услуг.

Для осуществления контроля за качеством предоставления физкультурно-оздоровительных услуг необходимо анализировать нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность физкультурно-спортивной организации по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг, стандарты обслуживания посетителей и стандарты качества предоставления услуг. Важно обеспечить доступность указанных документов на информационных ресурсах организации.

Внутренний контроль качества физкультурно-оздоровительных услуг рекомендуется осуществлять администраторам, менеджерам, руководителям организации/учреждения; контроль включает проведение измерений, экспертиз, испытаний или оценок характеристик и показателей по всем видам услуг, предоставляемых физкультурно-спортивными организациями, и сравнение полученных результатов с установленными требованиями и нормами для определения того, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик.

Оценка качества проводится систематически с целью подтверждения способности объекта/учреждения/организации выполнить установленные требования. Например, каждый месяц, 1 раз в 3 месяца, 1 раз в год и т. д.

В процессе своей деятельности организации следует проводить постоянное сравнение оценок сотрудников, предоставляющих услуги, и потребителей, получающих услуги, с целью определения соответствия деятельности исполнителя услуги требованиям потребителя. При выявлении несоответствия рекомендуется проводить корректировочные мероприятия для исправления выявленных недостатков.

Использовать для анализа качества предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг рекламации и жалобы клиентов, получаемые административным персоналом в различных формах – в виде нареканий, устных замечаний, заявлений, сообщений через электронную почту, сайт, QR-код, размещенный на плакатах, бумажных носителях, сайтах или мобильных устройствах в организации.

Для оценки качества физкультурно-оздоровительных услуг потенциальными потребителями целесообразно использовать метод опроса (анкетирование) в различных организациях, предоставляющих данные услуги. Для определения качества услуг и уровня обслуживания клиентов в физкультурно-спортивных организациях использовать метод «тайного покупателя» и индекс потребительской лояльности.

Осуществляя контроль качества физкультурно-оздоровительных услуг в организациях, необходимо руководствоваться разработанным Стандартом предоставления физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями и требованиями к ним, оказывающим физкультурно-спортивные услуги, используя следующие методы: визуальный, экспертный, социологический, инструментальный (измерительный). Контролю подлежат материально-техническое обеспечение услуги, персонал, оказывающий услуги.

Проведение анкетирования является важным инструментом получения обратной связи от потребителя. Проводить опрос клиентов организаций, оказывающих физкультурно-оздоровительные услуги, рекомендуется 1 раз в год. Эту функцию могут осуществлять администраторы, инструкторы, специализированные организации, в том числе профильные Высшие учебные заведения (в том числе ФГБОУ ВО СибГУФК). Результаты опроса рекомендуется рассматривать на внутреннем совещании сотрудников организации для оценки качества оказываемых услуг. Подводя итоги, сделать вывод об оценке качества обслуживания организации, оказывающей физкультурно-оздоровительные услуги и общем уровнем удовлетворенности качеством обслуживания.

Методы анализа качества необходимо использовать регулярно на усмотрение руководства организации (например, раз в полгода/год). Целью данных мероприятий будет повышение качества физкультурно-

оздоровительных услуг и обслуживания клиентов физкультурно-спортивных организаций.

Перечень информации, необходимой для проведения мониторинга и оценки результатов оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере включается в региональные (муниципальные) нормативные правовые акты, определяющие порядок формирования государственных (муниципальных) социальных заказов на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации (местной администрации муниципального образования, находящегося на территории субъекта Российской Федерации).

**Перечень информации,
необходимой для проведения мониторинга и оценки результатов
оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере**

№ п/п	Информация	Описание информации	Источник информации
Оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ			
1.	Уникальный номер реестровой записи	Указывается номер реестровой записи регионального перечня на Едином портале, в случае если оказываемая услуга включена в региональный перечень.	Региональный перечень.
2.	Наименование услуги	Указывается полное наименование услуги.	Региональный перечень
3.	Дата начала оказания услуги	Указывается дата начала оказания услуги в формате ДД.ММ.ГГ	Данные, представленные исполнителем услуг, подтвержденные потребителем услуги
4.	Дата окончания оказания услуги	Указывается дата окончания оказания и в формате ДД.ММ.ГГ.	Данные, представленные исполнителем услуг, подтвержденные потребителем услуги
5.	Отклонение срока оказания услуги от срока, определенного стандартом (порядком) оказания услуги	Указывается отклонение срока фактического оказания услуги от срока оказания услуги, определенного стандартом (порядком) оказания услуги (количество дней).	Данные, представленные исполнителем услуг, подтвержденные потребителем услуги

№ п/п	Информация	Описание информации	Источник информации
6.	Оценка потребителя услуги за оказанную ему услугу	Указывается количество баллов, которое указал потребитель услуги за оказанную ему услуг от 1 до 5, где 1 – услуга оказана ненадлежащим образом (не оказана) 5 – услуга оказана надлежащим образом.	Информация, подтвержденная потребителем услуги, представляется исполнителем услуг

В приложении Е размещены методические материалы для оценки качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг в негосударственных организациях.

Заключение

Реализация приоритетных направлений Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации до 2030 года в области совершенствование здоровья и благополучия, а также повышения уровня жизни населения направлена, в том числе, на доведение доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом (в общей численности граждан, не имеющих противопоказаний и ограничений для занятий физической культурой и спортом), до 70%.

Одним из эффективных механизмов обеспечения выполнения данного показателя является внедрение и широкое использование Федерального закона № 189-ФЗ в рамках направления деятельности «Оказание физкультурно-оздоровительных услуг» субъектами Российской Федерации.

Разработанные методические рекомендации способствуют совершенствованию региональной нормативно-правовой базы, обеспечивающей комплексную правовую регламентацию развития массового спорта, внедрению механизмов Федерального закона № 189-ФЗ на региональном уровне.

Перспективным направлением дальнейшего развития в этой области является разработка моделей стандарта оказания физкультурно-оздоровительных услуг по наиболее востребованным и популярным видам физической активности среди населения,

Перечень нормативных правовых актов, применяемых при формировании и исполнении государственного (муниципального) социального заказа по направлению деятельности «Физкультурно-оздоровительные услуги»

- Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 3081-р (далее – Стратегия 2030);
- Федеральный закон Российской Федерации от 13.07.2020 № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правила оказания ФОУ, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2023 № 129 «Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг», вступили в силу с 1 сентября 2023 г. и будут действовать до 1 сентября 2029 г.;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.03.2021 № 430 «Об определении иных обязательных условий, включаемых в договор, заключаемый исполнителем государственных услуг в социальной сфере с потребителем государственных услуг в социальной сфере в целях оказания государственных услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям федеральных органов государственной власти»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.10.2020 № 1694 «Об утверждении примерной формы государственного (муниципального) социального заказа на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, примерной структуры государственного (муниципального) социального заказа на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере и общих требований к форме отчета об исполнении государственных (муниципальных) социальных заказов на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.10.2020 № 1678 «Об утверждении общих требований к принятию решений органами государственной власти субъектов Российской Федерации (органами местного самоуправления) об организации оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.07.2021 № 1127 «Об утверждении Правил принятия уполномоченным органом решения о возмещении потребителю государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере вреда, причиненного его жизни и (или) здоровью»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.05.2021 № 757 «Об утверждении Правил формирования и ведения реестра участников конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, получивших аккредитацию в соответствии с Федеральным законом «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2021 № 706 «Об утверждении Правил определения сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых обеспечивается проведение конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, и Правил информационного взаимодействия с созданными в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации государственными (муниципальными) информационными системами в сфере бюджетных правоотношений»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.02.2021 № 222 «Об утверждении Правил формирования, ведения и размещения реестра недобросовестных исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.03.2021 № 434 «Об утверждении Положения об особенностях проведения конкурса, включающего в себя возможность подачи участниками конкурса предложений о величине значимости критериев»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.02.2021 № 183 «Об утверждении Положения о структуре реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере и порядке формирования информации, включаемой в такой реестр, а также Правил исключения исполнителя государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере из реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1915 «Об утверждении общих требований к форме и содержанию социального сертификата на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.10.2020 № 1728 «Об утверждении общих требований к определению предельных

допустимых возможных отклонений от показателей, характеризующих качество оказания государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере и объем оказания такой услуги»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.02.2021 № 224 «Об утверждении Правил заключения уполномоченными органами соглашения о проведении совместного конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.02.2021 № 97 «Об утверждении Правил формирования, ведения и размещения реестра соглашений о предоставлении из соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации субсидий»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.03.2021 № 393 «О случаях отказа победителя конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере от заключения такого соглашения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1842 «Об утверждении Правил проведения конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Минфина России от 25.11.2020 № 281н «Об утверждении типовой формы соглашения о сотрудничестве в сфере апробации механизмов организации оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с Федеральным законом «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»;

- Приказ Минфина России от 01.09.2023 № 141н «Об утверждении Типовой формы соглашения, заключаемого по результатам отбора исполнителей государственных услуг в социальной сфере»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 3081-р «Об утверждении Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.09.2021 № 2466-р «Об утверждении перечня видов физкультурно-оздоровительных услуг»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52025-2021 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 03.12.2021 № 1689-ст);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта РФ от 18.03.2003 № 80-ст);

- ГОСТ Р 56644-2015 Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования (Переиздание) от 14 октября 2015 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 57615-2017 Фитнес-услуги. Требования к фитнес-программам (Переиздание) от 17 августа 2017 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 57116-2016 Фитнес-услуги. Общие требования к фитнес-объектам (Переиздание) от 04 октября 2016 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 57579-2017 Фитнес-услуги. Требования к специализированным фитнес-студиям (Переиздание) от 08 августа 2017 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 57138-2016 Фитнес-услуги для детей и подростков. Общие требования (Переиздание) от 11 октября 2016 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения (Переиздание) от 29 ноября 2012 - docs.cntd.ru;
- ГОСТ Р 55321-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования (Переиздание) от 29 ноября 2012 - docs.cntd.ru;
- Методические рекомендации Минфина России и Минспорта России по внедрению механизмов Федерального закона № 189-ФЗ по направлению деятельности «оказание физкультурно-оздоровительных услуг, включенных в региональные перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг и работ» от 31.10.2023 № 02-13-11/104034;
- нормативный правовой акт субъекта Российской Федерации (муниципального образования местной администрации) об оказании физкультурно-оздоровительной услуги, включающий порядок формирования и ведения реестра получателей услуги, положение об определении оператора реестра исполнителей услуг по социальному сертификату, порядок включения участников отбора исполнителей услуг в реестр исполнителей услуг по социальному сертификату;
- нормативный правовой акт субъекта Российской Федерации (муниципального образования местной администрации) о порядке предоставления субсидии на финансовое обеспечение (возмещение) затрат исполнителей услуги;
- нормативный правовой акт субъекта Российской Федерации (муниципального образования местной администрации) об утверждении порядка формирования социального сертификата на получение физкультурно-оздоровительной услуги в электронном виде или ...;
- порядок (стандарт) оказания государственной (муниципальной) услуги в сфере туризма (п.4 ст.5 Федерального закона № 189-ФЗ).

Особенности использования бассейнов дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций в рамках государственного (муниципального) социального заказа на оказание услуг по обучению плаванию детей, проживающих вблизи этих образовательных организаций (в соответствии с пунктом 3 раздела II протокола заседания координационного совета при Правительстве Российской Федерации по проведению в Российской Федерации Десятилетия детства от 19 сентября 2023 г. № 3)

В соответствии с пунктом 3 раздела II протокола заседания координационного совета при Правительстве Российской Федерации по проведению в Российской Федерации Десятилетия детства от 19 сентября 2023 г. № 3 Министерству спорта Российской Федерации необходимо обеспечить разработку и направление в субъекты Российской Федерации рекомендаций о возможности использования бассейнов дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций в рамках государственного (муниципального) социального заказа на оказание услуг по обучению плаванию детей, проживающих вблизи этих образовательных организаций.

Выполнение указанного поручения и использование бассейнов дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций в рамках государственного (муниципального) социального заказа на оказание услуг по обучению плаванию детей, проживающих вблизи этих детских садов и школ, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей инвалидов, возможно с учетом реализации мероприятий в рамках Федерального закона № 189-ФЗ. Законом регулируются отношения, связанные с формированием и исполнением государственных (муниципальных) социальных заказов на оказание государственных (муниципальных) услуг физическим лицам за счет субсидий, предоставляемых из бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в том числе в сфере физической культуры и спорта.

Предусмотрены различные способы оказания государственных (муниципальных) услуг. Услуги могут быть оказаны посредством выдачи потребителю социального сертификата на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере (государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере). Также одним из способов отбора исполнителей услуг в рамках Федерального закона № 189-ФЗ является конкурс на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере.

В целях решения вопроса предоставления детям, проживающим вблизи детских садов и школ, в том числе детям с ограниченными возможностями здоровья и детям инвалидам пунктом 6 статьи 2 Федерального закона № 189-ФЗ предусмотрено, что потребителем государственных (муниципальных)

услуг в социальной сфере являются физические лица, имеющие в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных образований или принятыми в соответствии с ними правовыми актами право на получение государственных (муниципальных) услуг от исполнителя услуг на безвозмездной основе, а в случаях, установленных федеральными законами, за частичную плату.

Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2023 № 129 «Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг» и вступили в силу с 1 сентября 2023 г.

Необходимо отметить, что непосредственное участие дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций в оказании физкультурно-оздоровительных услуг крайне затруднено в связи с различными видами основной деятельности, определяемыми кодами Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности. В то же время использование материально-технической базы указанных организаций является значительным резервом для расширения возможностей применения механизма государственного(муниципального) заказа. Исходя из этого, одним из вариантов использования существующей материально-технической базы дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций является участие в предоставлении физкультурно-оздоровительных услуг физкультурно-спортивными организациями и предпринимателей, которым в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации предоставлена возможность полностью либо частично использовать бассейны дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций для организации и проведения занятий на договорной основе.

В указанном случае у организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на площадках дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций, появляется возможность участвовать в оказании физкультурно-оздоровительных услуг с использованием механизма государственного (муниципального) заказа при условии соблюдения в полном объеме требований, предъявляемых к организациям, участвующим в оказании физкультурно-оздоровительных услуг.

Рекомендуемая справочная информация
 для оформления заявки на включение государственной услуги
 в региональный перечень (классификатор) государственных
 (муниципальных) услуг¹

№ п/п	Наименование поля заявки	Значение поля заявки для заполнения
1.	Наименование услуги (работы)	<i>Например:</i> Физкультурно-оздоровительные услуги по физической подготовке и физическому развитию ²
2.	Признак отнесения к услуге (работе)	Услуга
3.	Содержание услуги (работы)	<i>Например:</i> Северная ходьба
4.	Код Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД)	93.1 – Услуги в области спорта 93.11 – Услуги спортивных объектов 93.12 – Услуги, оказываемые спортивными клубами 93.13 – Услуги фитнес-центров 93.19 – Услуги в области спорта и прочие 96.04 – Услуги в области физкультурно-оздоровительной деятельности
5.	Уровень публично-правового образования	020 – субъект Российской Федерации 030 – муниципальное образование
6.	Вид полномочий	Полномочия субъекта Российской Федерации / полномочия органов местного самоуправления
7.	Условия (формы) оказания услуги	По мере необходимости
8.	Тип учреждения (бюджетное, автономное, казенное)	Не указывается
9.	Категория потребителей услуги (работы)	Физические лица

10.	Платность услуги (работы)	Бесплатная
11.	Наименование показателей объема услуги (работы), единица измерения	Количество лиц, прошедших программу физкультурно-оздоровительной услуги, чел.
12.	Показатели качества, единица измерения	Доля лиц, прошедших обучение по программе физкультурно-оздоровительной услуги и выполнивших контрольные упражнения <i>и (или)</i> Доля населения муниципального образования, систематически занимающегося физической культурой и спортом, в общем числе населения субъекта Российской Федерации
13.	Дата начала действия услуги (работы)	01.12.2023
14.	Дата окончания действия услуги (работы)	01.01.2099
15.	Реквизиты нормативных правовых актов, являющихся основанием для включения услуги (работы) в региональный перечень.	Указывается перечень нормативных правовых актов, устанавливающих полномочия на реализацию программ физкультурно-оздоровительных услуг

¹ Набор информации утвержден подпунктом 2 пункта 9 Порядка опубликования на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и на едином портале бюджетной системы Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» региональных перечней (классификаторов) государственных (муниципальных) услуг и работ, утвержденного приказом Минфина России от 05.12.2017 № 217н

² Наименование услуги указывается в соответствии с перечнем видов физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.09.2021 № 2466-р.

Модель стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг, в том числе негосударственными организациями

Раздел 1. Требования к стандарту (порядку) оказания физкультурно-оздоровительных услуг, включая сроки их реализации и возрастные границы лиц - получателей физкультурно-оздоровительных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт предоставления физкультурно-оздоровительных услуг, в том числе негосударственными организациями (далее – Стандарт) разработан на основании Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 24.11.2020 № 3081-р; Федерального закона № 189-ФЗ; Федерального закона Российской Федерации № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007; Федерального закона Российской Федерации № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996; Федерального закона Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992; Правил оказания ФОУ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2023 № 129 «Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг» (вступили в силу с 1 сентября 2023 г. и будут действовать до 1 сентября 2029 г.); постановления Правительства Российской Федерации от 20.03.2021 № 430 «Об определении иных обязательных условий, включаемых в договор, заключаемый исполнителем государственных услуг в социальной сфере с потребителем государственных услуг в социальной сфере в целях оказания государственных услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям федеральных органов государственной власти»; постановления Правительства Российской Федерации от 15.10.2020 № 1694 «Об утверждении примерной формы государственного (муниципального) социального заказа на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, примерной структуры государственного (муниципального) социального заказа на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере и общих требований к форме отчета об исполнении государственных (муниципальных) социальных заказов на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 13.10.2020 № 1678 «Об утверждении общих требований к принятию решений органами государственной власти субъектов Российской Федерации (органами местного самоуправления) об организации оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 07.07.2021 № 1127

«Об утверждении Правил принятия уполномоченным органом решения о возмещении потребителю государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере вреда, причиненного его жизни и (или) здоровью»; постановления Правительства Российской Федерации от 19.05.2021 № 757 «Об утверждении Правил формирования и ведения реестра участников конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, получивших аккредитацию в соответствии с Федеральным законом «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 04.05.2021 № 706 «Об утверждении Правил определения сайтов в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на которых обеспечивается проведение конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере, и Правил информационного взаимодействия с созданными в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации государственными (муниципальными) информационными системами в сфере бюджетных правоотношений»; постановления Правительства Российской Федерации от 19.02.2021 № 222 «Об утверждении Правил формирования, ведения и размещения реестра недобросовестных исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 20.03.2021 № 434 «Об утверждении Положения об особенностях проведения конкурса, включающего в себя возможность подачи участниками конкурса предложений о величине значимости критериев»; постановления Правительства Российской Федерации от 13.02.2021 № 183 «Об утверждении Положения о структуре реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере и порядке формирования информации, включаемой в такой реестр, а также Правил исключения исполнителя государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере из реестра исполнителей государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1915 «Об утверждении общих требований к форме и содержанию социального сертификата на получение государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 23.10.2020 № 1728 «Об утверждении общих требований к определению предельных допустимых возможных отклонений от показателей, характеризующих качество оказания государственной (муниципальной) услуги в социальной сфере и объем оказания такой услуги»; постановления Правительства Российской Федерации от 19.02.2021 № 224 «Об утверждении Правил заключения уполномоченными органами 7 соглашения о проведении совместного

конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2021 № 97 «Об утверждении Правил формирования, ведения и размещения реестра соглашений о предоставлении из соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации субсидий»; постановления Правительства Российской Федерации от 17.03.2021 № 393 «О случаях отказа победителя конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере от заключения такого соглашения»; постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1842 «Об утверждении Правил проведения конкурса на заключение соглашения об оказании государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; постановления Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно-полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» (с изменениями и дополнениями); приказа Минфина России от 25.11.2020 № 281н «Об утверждении типовой формы соглашения о сотрудничестве в сфере апробации механизмов организации оказания государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере в соответствии с Федеральным законом «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере»; Распоряжения Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 3081-р «Об утверждении Стратегии развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года»; распоряжения Правительства Российской Федерации от 06.09.2021 № 2466-р «Об утверждении перечня видов физкультурно-оздоровительных услуг»; Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52025-2021 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 03.12.2021 № 1689-ст); ГОСТ Р 56644-2015 Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования (Переиздание) от 14 октября 2015 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 57615-2017 Фитнес-услуги. Требования к фитнес-программам (Переиздание) от 17 августа 2017 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 57116-2016 Фитнес-услуги. Общие требования к фитнес-объектам (Переиздание) от 04 октября 2016 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 57579-2017 Фитнес-услуги. Требования к специализированным фитнес-студиям (Переиздание) от 08 августа 2017 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 57138-2016 Фитнес-услуги для детей и подростков. Общие требования (Переиздание) от 11 октября 2016 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения (Переиздание) от 29 ноября 2012 - docs.cntd.ru; ГОСТ Р 55321-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования (Переиздание) от 29 ноября 2012 - docs.cntd.ru.

1.2. Модель стандарта позволяет разрабатывать Стандарт для одного из видов физкультурно-оздоровительных услуг по физической подготовке и физическому развитию с целью повышения качества и доступности предоставления физкультурно-оздоровительных услуг гражданам, желающим

сохранить и укрепить здоровье, повысить уровень физической подготовленности, создать благоприятные условия для физического развития и регулярных занятий физической культурой.

1.3. Стандарт, разработанный на основе Модели стандарта, устанавливает требования к оказанию физкультурно-оздоровительных услуг по физической подготовке и физическому развитию, включая требования к видам услуг, требования к кадровому, материально-техническому и информационному обеспечению услуг организаций их осуществляющих, структуре и содержанию физкультурно-оздоровительных услуг по физической подготовке и физическому развитию, а также требования к потребителям, безопасности и качеству услуг.

1.4. Стандарт, разработанный на основе Модели стандарта, является обязательным для исполнения негосударственными коммерческими или некоммерческими организациями, имеющими право осуществлять деятельность в качестве основного или дополнительного вида деятельности в области спорта, отдыха и развлечений (ОКВЭД 93), в том числе предусмотренной пунктом 1.2.

2. Характеристика физкультурно-оздоровительной услуги

2.1. Организация и проведение занятий по физической подготовке и физическому развитию может осуществляться в следующих формах:

- групповая (по подготовке к выполнению нормативов ВФСК ГТО; по общей физической подготовке, в том числе на базе вида спорта, вида фитнеса, рекреационных видов деятельности и др.);

- индивидуальная.

2.2. Занятия организуются как индивидуально, так и в группе при соблюдении единовременной пропускной способности спортивного сооружения и обеспечении требований техники безопасности.

2.3. Занятия организуются для лиц с отклонениями в состоянии здоровья в следующих формах:

- групповые занятия с лицами, имеющими ОВЗ одной нозологической группы (лица с ОВЗ по зрению, по слуху, с поражением опорно-двигательного аппарата, с интеллектуальными нарушениями);

- групповые инклюзивные занятия с лицами основной и (или) подготовительной группы здоровья и имеющими ОВЗ определенной нозологической группы;

- индивидуальные занятия.

2.4. Сроки и условия занятий определяются на основе интересов и потребностей занимающихся, а также в соответствии с их возрастными особенностями, психофизиологическим развитием, физической подготовленностью. Выбор режима занятий (количество часов в неделю, продолжительность занятия) определяется с учётом следующих факторов:

- возраста;

- уровня физического состояния и здоровья;
- уровня физической подготовленности;
- потребностей в двигательной активности;
- поставленных задач.

2.5. Физкультурно-оздоровительные услуги для граждан, независимо от возраста, организуются не ранее 8.00 ч, а завершаются для детей до 7 лет не позднее 19.30 ч, для детей 7–10 лет не позднее 20.00 ч, для детей 10–18 лет не позднее 21.00 ч¹, для взрослых – в зависимости от правил внутреннего распорядка проводящей организации. Возраст занимающегося определяется календарным годом его рождения (до 31 декабря текущего года на момент определения возраста).

2.6. Сроки и условия проведения конкретного вида занятий определяются в договоре об оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Занятия по физической подготовке и физическому развитию обеспечиваются на основе физкультурно-оздоровительной программы, которая регламентирована минимальными требованиями к структуре и содержанию нормативно-планирующего документа (Приложение 1). Программы различают по:

- целевой направленности (развивающая, поддерживающая, рекреативная, реабилитационная, профилактическая);
- функциональной направленности (аэробная, анаэробная, силовая, комплексная);
- структуре движений (ациклические, циклические, смешанные);
- уровню интенсивности нагрузки (низкая, средняя, высокая).

2.7. Занятие должно иметь трехчастную структуру: подготовительную, основную и заключительную части. Содержание каждой части определяется в соответствии с поставленными задачами занятия, возрастными и психофизиологическими особенностями занимающихся, уровнем их физической подготовленности, отраженными в физкультурно-оздоровительной программе.

2.8. В процессе организации физкультурно-оздоровительных занятий используются режимы нагрузок в соответствии с целевой направленностью программы, физической подготовленностью и общим физическим состоянием занимающихся.

2.9. В содержание физкультурно-оздоровительных занятий могут включаться средства из различных видов спорта (плавание, игровые виды спорта, легкая атлетика, силовые виды спорта и единоборства и др.), различные виды фитнеса, физкультурно-оздоровительные методики (дыхательные и др.), рекреационные виды (туризм, скандинавская ходьба), национальные виды спорта. При подборе средств и методик необходимо

¹ Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 января 2021 г. № 2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания"

руководствоваться следующими принципами: гармоничного развития личности, оздоровительной направленности, сознательности и активности, наглядности, доступности и индивидуализации, систематичности.

3. Система контроля физкультурно-оздоровительной услуги

3.1. Система контроля предназначена для оценивания качества предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг и анализа деятельности организации, предоставляющей физкультурно-оздоровительные услуги по физической подготовке и физическому развитию граждан. Для этого используется комплексный подход к определению качества физкультурно-оздоровительных услуг, включая методы контроля: визуальный, экспертный, социологический, инструментальный (измерительный). Контролю подлежат материально-техническое обеспечение услуги, содержание физкультурно-оздоровительных программ, персонал, оказывающий услуги и реализующий программы.

3.2. Основные показатели для оценки качества физкультурно-оздоровительных услуг, определяющие их назначение, надежность и безопасность:

- открытость и доступность;
- эргономичность, комфортность и безопасность;
- точность и своевременность предоставления физкультурно-оздоровительных услуг;
- удовлетворенность и результативность;
- система научно-методического сопровождения потребителей физкультурно-оздоровительных услуг различных групп и возрастных категорий;
- компетентность и профессионализм сотрудников, в том числе этичность.

3.3. Открытость и доступность обуславливают требования к оказанию физкультурно-оздоровительных услуг некоммерческими организациями и опираются на полноту, актуальность и доступность информации, размещенной на официальных информационных ресурсах организации, а также определяются степенью удовлетворенности потребителей услуг. В помещениях организации и на официальных сайтах/страницах организации должны быть размещены персонифицированные QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг их получателями, а также возможности оценки качества услуг уполномоченными органами.

3.4. Для оценки эргономичности, комфортности и безопасности услуги в процессе занятий осуществляются самоконтроль состояния здоровья и физического состояния, регулирование физической нагрузки и двигательной деятельности занимающихся, состояние материально-технической базы спортивного объекта, спортивного инвентаря и оборудования в соответствии

с требованиями комфортности, безопасности и доступности, в том числе и для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг.

3.5. Точность и своевременность предоставления физкультурно-оздоровительных услуг оцениваются по соответствию срокам и условиям обслуживания, а также требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

3.6. Удовлетворенность определяется на основании соответствия между ожиданиями занимающихся и реальным результатом в процессе услуги. Результативность занятий определяется на основании полученного конкретного результата (посещаемости занятий, положительной динамики физической подготовленности или выполнения нормативов ВФСК ГТО, освоении техники двигательного действия, улучшения физического здоровья и т.д.) в соответствии с физическими возможностями различных групп занимающихся, в том числе и инвалидов, за определенный период времени (с учётом физкультурно-оздоровительной программы).

3.7. Система научно-методического сопровождения потребителей физкультурно-оздоровительных услуг различных групп и возрастных категорий определяется по краткому содержанию программы услуг с помощью экспертного метода.

3.8. Компетентность и профессионализм сотрудников определяются в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и (или) требованиями Единого квалификационного справочника работников в области физической культуры и спорта к работникам, реализующим или обеспечивающим организацию и проведение физкультурно-оздоровительных услуг, а также степенью удовлетворенности потребителей услуг.

4. Условия оказания физкультурно-оздоровительной услуги, включающие информационно-методические условия

4.1. Количество и тип помещений определяются с учётом вида физкультурно-оздоровительных услуг и специфики физкультурно-спортивной деятельности (вида спорта, вида рекреации). Для проведения физкультурно-оздоровительных занятий допускается использование арендованных физкультурно-оздоровительных, спортивных сооружений, соответствующих установленным требованиям настоящего Стандарта.

4.2. Спортивное оборудование и инвентарь, используемые в процессе занятий, должны быть исправными, соответствовать функциональному назначению и обеспечивать безопасность для занимающихся.

4.3. Персонал должен обладать необходимыми профессиональными компетенциями в зависимости от вида физкультурно-оздоровительных услуг, иметь соответствующую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке, обеспечивать безопасность жизни и здоровья занимающихся, сохранность их имущества при оказании услуги, а также иметь навыки действия во внештатных

ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и т.д.).

4.4. Информация по каждой реализуемой организацией программе физкультурно-оздоровительных занятий размещается в наглядной и доступной форме (на доске объявлений, информационном стенде, сайте в информационно-коммуникативной сети Интернет, странице в социальных сетях) объекта спорта (спортивного сооружения), в том числе физкультурно-спортивной организации. Информация должна содержать следующие сведения: перечень оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг, форм и (или) условий их предоставления, правила оказания услуг, краткое содержание программы занятий (включая информацию о рекомендуемом возрасте потребителей, уровню сложности, продолжительности, направленности, используемых средствах), сведения об исполнителе услуг, расписание занятий, номера телефонов исполнителей.

Раздел 2. Требования к потребителям физкультурно-оздоровительных услуг и лицам, их оказывающих в соответствии со стандартом (порядком) оказания физкультурно-оздоровительной услуги

2.1. Физкультурно-оздоровительные услуги по физической подготовке и физическому развитию рекомендованы для детей и взрослых различных возрастных групп с учетом их физической подготовленности и состояния здоровья, возрастных особенностей, в том числе и лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

2.2. Допуском к занятиям является медицинское заключение о допуске к участию в физкультурных и спортивно-оздоровительных мероприятиях². К общим ограничениям к занятиям относятся лихорадочные состояния, гнойные и воспалительные процессы, хронические заболевания в стадии обострения, острые инфекционные заболевания. Медицинские противопоказания для отдельных видов физкультурно-оздоровительных услуг определяются в соответствии с клиническими рекомендациями, с учётом состояния здоровья, стадии, степени выраженности и индивидуальных особенностей течения заболевания, а также вида физической активности, предполагаемой нагрузки, вида физкультурно-оздоровительной деятельности.

2.3. До начала посещения занятий следует пройти первичную консультацию специалиста для получения рекомендаций по допустимому

² п.7 Порядка медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях осуществляющих спортивную подготовку, иных организациях для занятий физической культурой и спортом, и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) комплекса ГТО, в том числе и инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Приказа Минздрава РФ от 23.10.2020 № 1144н "Об утверждении порядка организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) всероссийского физкультурно - спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО)" и форм медицинских заключений о допуске к участию физкультурных и спортивных мероприятий".

уровню физических нагрузок и рекомендованным видам физкультурно-оздоровительных услуг, а также инструктаж по технике безопасности, о чем необходимо получить подпись занимающегося в соответствующем журнале проведения инструктажа.

2.4. Занимающиеся должны соблюдать правила предоставления физкультурно-оздоровительных услуг, технику безопасности в процессе занятий физической культурой.

Правила техники безопасности утверждаются локальным нормативным актом организации.

В случае отказа занимающегося от прохождения инструктажа по технике безопасности занимающийся самостоятельно несет риски, связанные с нарушениями техники безопасности.

Раздел 3. Требования к кадровым и материально-техническим условиям оказания физкультурно-оздоровительной услуги

3.1. Персонал, оказывающий физкультурно-оздоровительные услуги по физической подготовке и физическому развитию, должен соответствовать требованиям, установленным Приказом Минздравсоцразвития РФ от 15.08.2011

№ 916н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта» (зарегистрировано в Минюсте РФ 14.10.2011 № 22054) и/или одним из профессиональных стандартов «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 21.04.2022 № 237н), «Специалист по продвижению фитнес-услуг» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2020 № 950н), «Специалист по фитнесу (фитнес-тренер)» (утвержден Приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 353н).

3.2. Физкультурно-оздоровительные услуги организуются и проводятся на физкультурно-оздоровительных, спортивных сооружениях (объектах), соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации, устанавливающим требования безопасности, санитарно-эпидемиологического и (или) санитарно-гигиенического благополучия населения, а также обеспечивающих доступность для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение 1
к Модели стандарта
предоставления
физкультурно-
оздоровительных услуг
негосударственными
организациями

Примерное описание физкультурно-оздоровительной программы

Наименование программы: _____

Возраст и пол занимающихся: _____

Форма занятий: _____

Целевая направленность программы: _____

Задачи программы: _____

Степень интенсивности нагрузки _____

Функциональная направленность: _____

Продолжительность одного занятия / количество занятий в неделю: _____

Сроки проведения занятий по программе (по расписанию): _____

Место проведения, среда проведения: _____

Материально-техническое обеспечение: _____

Наименование раздела	Краткое содержание разделов программы	Используемые средства
Теоретический		
Практический		
Контролирующий		

**Требования и методические рекомендации
(далее – рекомендации) по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее – организации), а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг (разработаны в соответствии с решением протокола заседания рабочей группы Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 13 июля 2023)**

В помещении каждой организации, а также на официальных сайтах/страницах организаций должны быть размещены персонифицированные QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг каждой конкретной организацией их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте www.bus.gov.ru либо в мобильном приложения «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя и получить возможность:

- оценить качество условий оказания услуг в организациях социальной сферы и оставить отзыв;
- оставить обращение и получить на него ответ;
- ознакомиться с планом по устранению недостатков по результатам проведенной оценки (функционал будет реализован в течение 2024 г.);
- ознакомиться с текущим рейтингом организации, оставить отметку о согласии или несогласии с рейтингом.

Для достижения поставленной цели необходимо:

Шаг 1. Каждой организации скачать QR-код, размещенный в карточке организации на сайте www.bus.gov.ru в подразделе «Перечни организаций» подраздела «Размещенная информация» раздела «НОК для уполномоченных органов».

Шаг 2. Убедиться, что при переходе по QR-коду пользователь попадает на страницу оценки организации и имеет возможность совершить оценку, оставить отзыв и ознакомиться с информацией (см. выше). Если на странице организации отсутствует требуемая информация, необходимо добавить ее в личном кабинете организации.

Шаг 3. Обеспечить разработку унифицированных макетов плакатов с QR кодами (далее – плакаты) для размещения в помещениях организаций в соответствии со следующими требованиями:

1. Необходимо разработать макеты плакатов в формате А4 и А3.
2. Макет плаката должен содержать следующую информацию:
 - логотипы организации и соответствующего органа власти;
 - пояснительный текст;

Пример: ВАМ У НАС ПОНРАВИЛОСЬ? Чтобы оценить УСЛОВИЯ предоставления услуг наведите камеру Вашего телефона и сканируйте QR-код. Перейдя по ссылке, Вы сможете оценить условия оказания услуг:

- o Комфорт и санитарно-гигиеническое состояние помещений*
- o Доброжелательность и вежливость работников*
- o Легкость получения информации о работе организации и ее точность*
- o Легкость записи для получения услуги и своевременность ее оказания*
- o Доступность для инвалидов*
- o Оставить свое обращение*

Ваша оценка поможет нам стать лучше и убедиться, что все хорошо!

- QR-код. Рекомендуемый размер QR-кода составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1 и определяется исходя из размера баннера.

3. Дизайн макетов плакатов должен быть разработан исходя из отраслевой специфики. При этом должна быть обеспечена достаточная контрастность для считывания QR-кода.

Шаг 4. Сформировать перечень помещений, в которых должны быть размещены плакаты, требования к количеству и размеру плакатов в различных помещениях организации исходя из отраслевой специфики и следующих требований.

1. Плакаты должны быть размещены в помещениях общего пользования и местах скопления людей (входные группы, коридоры и зоны ожидания, санитарно-гигиенические помещения и т.д.) с целью оценки санитарно-гигиенических условий, комфорта зон ожидания (отдыха), наличия и доступности питьевой воды, доступности помещений для инвалидов, наличие и понятности навигации в помещениях, а также транспортной доступности организации.

2. Плакаты должны быть размещены в точках контакта с получателями услуг (регистратуры, приемные, справочные, кабинеты специалистов, места размещения информационных стендов и т.д.) с целью оценки доброжелательности и вежливости работников организации, доступности и полноты предоставления необходимой информации, своевременности оказания услуги и времени ожидания, а также организационными условиями предоставления услуг.

3. Размер плаката для размещения (А4 или А3) определяется исходя из особенностей помещения, влияющих на дальность сканирования QR-кода.

4. Количество плакатов должно быть определено исходя из количества помещений и точек контакта с пользователями услуг, и не может быть менее двух для каждой организации, расположенных во входной группе и основной точке контакта с посетителями организации.

Шаг 5. В случае, если отраслевая специфика предполагает выдачу посетителям материалов на бумажном носителе (рекомендации врача, билеты, талоны, информационно-полиграфическая продукция, памятки, буклеты и

т.д.), необходимо сформировать перечень рекомендованных видов бумажных носителей для размещения QR-кода.

Шаг 6. В случае, если в помещениях организации есть цифровые устройства, предназначенные для использования посетителями (терминалы записи, компьютеры с базами данных, телевизоры и т.д.), необходимо сформировать перечень цифровых устройств для размещения QR-кода.

Шаг 7. Организовать размещение QR-кодов в соответствии с полученными материалами и при соблюдении следующих требований.

1. Требования к размещению плакатов в помещениях.

- Поверхность материала, на котором организацией напечатан плакат не должна образовывать заломы, растяжения и складки. Печать должна быть четкой, цветопередача корректной.

- В помещениях плакаты размещаются на уровне глаз или на уровне приподнятой руки взрослого человека.

- При отсутствии четко определенного места размещения в помещении, согласно п. 2, лучше размещать плакат на видном месте рядом с часто используемым предметами (двери, раковины, зеркала, кулеры и т.д.)

- Должна быть обеспечена открытость и доступность сканирования QR-кода, отсутствие физических препятствий перед размещенным плакатом.

- Должно быть обеспечено отсутствие информационного шума вокруг плаката (он должен быть выделен от других информационных объявлений).

- После размещения каждого плаката нужно убедиться в том, что QR-код можно удобно просканировать и он ведет на нужную страницу.

2. Требования к размещению QR кода на бумажных носителях:

- QR-код должен сопровождаться пояснительным текстом.

Пример. Оцените условия предоставления услуг используя QR-код!

- Размер QR-кода на бумажном носителе должен быть не менее 32×32 мм.

- Каждый вид бумажного носителя нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать и он ведет на нужную страницу.

3. Требования к размещению QR-кода на цифровых устройствах организаций.

- QR-код размещен на заглавной странице устройства (странице режима ожидания).

- Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. *Пример. Чтобы оценить условия предоставления услуг, используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.*

- Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования и составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1

- Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации (Ссылка размещается при условии подключения устройства к сети интернет).

- Каждое цифровое устройство нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать и он ведет на нужную страницу.

4. Требования к размещению QR-кода на официальных сайтах.

- QR-код размещен на заглавной странице сайта или на странице организации на сайте органа власти.

- Над QR-кодом размещен сопроводительный текст. *Пример. Чтобы оценить условия предоставления услуг, используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже.*

- Размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования мобильным устройством.

- Под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации.

- QR-код протестирован, его можно отсканировать и он ведет на нужную страницу.

Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг.

Методические материалы для оценки качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг в негосударственных организациях

Предложенные варианты анкет и других методик оценки качества услуг и удовлетворенности потребителей необходимо использовать контролирующим органам (Роспотребнадзор), региональным органам исполнительной власти, организациям, предоставляющим физкультурно-оздоровительные услуги. Важность использования механизмов «обратной связи» показана в научно-методической литературе, отражена в методических рекомендациях по использованию QR-кодов, других нормативно-правовых документах и стандартах в области качества.

Опрос можно проводить по одной из выбранных организацией анкет или методик.

1 этап: предварительный.

Определить объем необходимой выборки можно на ресурсе <https://allcalc.ru/node/100> (или любом другом) поставив отметки 95 %, погрешность 5 %, генеральная совокупность – это все количество людей, которое получает услугу в организации.

Доверительная вероятность уверенность, надежность.	<input checked="" type="radio"/> 85%	<input type="radio"/> 90%
	<input type="radio"/> 95%	<input type="radio"/> 97%
	<input type="radio"/> 99%	<input type="radio"/> 99,7%
Доверительный интервал погрешность \pm %	<input type="text" value="5"/>	
Генеральная совокупность всего респондентов.	<input type="text"/>	

В настоящее время сформировано большое количество удобных и доступных цифровых продуктов для проведения on-line опросов. Одним из таких бесплатных сервисов, позволяющих создавать формы опроса и собирать обратную связь, является Yandex Forms <https://cloud.yandex.ru/services/forms>. Необходимо выбранную анкету разместить в форме и ссылку отправить потребителям или выставить на своих электронных ресурсах.

2 этап: проведение анкетирования.

Необходимо определить срок, например, 1 месяц, и информировать потребителей.

3 этап: обработка и анализ результатов.

Яндекс-формы обрабатывают результаты, сводя информацию в таблицы, на их основе строятся диаграммы и графики. Далее аналитическим путем рассматриваются результаты и подводятся итоги.

АНКЕТА 1

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Уважаемый респондент! Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется. Заранее благодарим за сотрудничество!

1. Оцените комфортность условий пребывания в организации

1.1. Отлично, все устраивает

1.2. В целом хорошо

1.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

1.4. Плохо, много недостатков

1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

1.6. Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации?

2.1. Отлично, все устраивает

2.2. В целом хорошо

2.3. Удовлетворительно

2.4. Плохо

2.5. Неудовлетворительно

2.6. Затрудняюсь ответить

3. Как Вы оцениваете компетентность персонала организации?

3.1. Отлично, все устраивает

3.2. В целом хорошо

3.3. Удовлетворительно

3.4. Плохо

3.5. Неудовлетворительно

3.6. Затрудняюсь ответить

4. Оцените материально-техническое обеспечение организации

4.1. Отлично, все устраивает

4.2. В целом хорошо

4.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4.4. Плохо, много недостатков

4.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4.6. Затрудняюсь ответить

5. Насколько в целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг?

5.1. Полностью удовлетворен

- 5.2. Скорее удовлетворен
- 5.3. В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
- 5.4. Скорее не удовлетворен
- 5.6. Совершенно не удовлетворен
- 5.7. Затрудняюсь ответить

6. Посоветуете ли Вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?

- 6.1. Точно порекомендую
- 6.2. Скорее порекомендую
- 6.3. Скорее не порекомендую
- 6.4. Точно не порекомендую
- 6.5. Затрудняюсь ответить

7. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:

- 7.1. 18–30
- 7.2. 31–45
- 7.3. 46–55
- 7.4. Старше 55 лет

8. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

- 8.1. женский
- 8.2 мужской

Обработка результатов:

Простейшим способом обработки является вычисление процентных соотношений между различными вариантами ответов, для чего первоначально подсчитывается частота встречаемости тех или иных ответов в группе.

70–100 % ответов респондентов – высокий уровень качества;

50–70 % ответов респондентов – средний уровень качества;

Ниже 50 % ответов респондентов – низкий уровень качества.

АНКЕТА 2

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

Уважаемый респондент! Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий Вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется. Заранее благодарим за сотрудничество!

Оценка качества сервиса (в фитнес-центре или другой спортивной организации)

1. Удовлетворены ли Вы удобством записи для занятий в организации?

1 2 3 4 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.

2. Оцените степень доброжелательности сотрудников на ресепшине.

1 2 3 4 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.

1 2 3 4 5

3. Довольны ли Вы качеством оказанных услуг от 1 до 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.

1 2 3 4 5

4. Оцените, насколько Вы удовлетворены следующими аспектами в работе спортивной организации по 5-балльной шкале, где «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно отметить в таблице.

Аспекты работы спортивной организации	1	2	3	4	5
санитарно-гигиенические условия					
профессионализм тренеров					
стоимость услуг					
отношение персонала к клиентам					

организация тренировочного процесса					
график работы					
материально-техническое обеспечение занятий					
удобное расположение физкультурно-оздоровительного центра					
перечень предоставляемых услуг					
доступность информации об услугах					
наличие дополнительных и сопутствующих услуг					

5. Что именно Вам понравилось в обслуживании (укажите).
6. Что именно Вам не понравилось в обслуживании (укажите).

АНКЕТА 3

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

Уважаемый респондент! Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий Вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется. Заранее благодарим за сотрудничество!

1. Довольны ли вы в целом уровнем обслуживания в организации?
1 2 3 4 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.
2. Удовлетворены ли Вы тем, как сотрудники организации стремились решить вашу проблему?
1 2 3 4 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.
3. Удовлетворены ли Вы, как сотрудники организации отвечали на Ваши вопросы?
1 2 3 4 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.
4. Оцените компетентность тренера в баллах от 1 до 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть
1 2 3 4 5
5. Оцените доброжелательность персонала организации в балах от 1 до 5. «1» - совершенно НЕ удовлетворен, «2» - в целом НЕ удовлетворен, «3» - так себе, «4» - в целом удовлетворен, «5» - абсолютно удовлетворен». Нужно подчеркнуть.
1 2 3 4 5
6. Что бы Вы предложили улучшить в работе организации (указать свой вариант ответа).
7. Укажите Ваш пол
 - 7.1. Мужской
 - 7.2. Женский
8. Укажите Ваш возраст
 - 8.1. От 18 до 25 лет
 - 8.2. От 26 до 35 лет
 - 8.3. От 36 до 45 лет
 - 8.4. От 45 до 55 лет
 - 8.5. Старше 55 лет

Обработка результатов анкетирования проводится с помощью методики **CSAT (Customer Satisfaction Score)** или уровень удовлетворенности клиентов.

Ответом на вопросы является шкала от 1 – 5, где:

- 1 – «крайне неудовлетворен»;
- 2 – «не удовлетворен»;
- 3 – «нейтрален»;
- 4 – «удовлетворен»;
- 5 – «очень удовлетворен».

Для того, чтобы получить результат необходимо воспользоваться формулой:

$$CSAT = (A / n) \times 100, \quad (1)$$

где

A – это количество удовлетворенных; n – это количество опрошенных.

Соответственно, чем выше этот показатель, тем выше удовлетворенность клиентов.

Главное преимущество в том, что в данном опросе компания не ограничена в количестве вопросов.

Для определения качества услуг и уровня обслуживания клиентов в физкультурно-спортивных организациях полезно использовать метод **«тайного покупателя»**. Это метод маркетинговых исследований, который позволяет оценить уровень и качество сервиса, предоставляемого организацией.

Этот инструмент позволяет:

- увидеть, что происходит в организации, когда рядом нет руководителей;

- оценить сотрудников на предмет уровня квалификации, соблюдения стандартов, владения необходимыми навыками, умениями и компетенциями.

Что именно проверяют тайные покупатели?

- Внешний вид сотрудников и обстановку в помещении: соответствие корпоративным стандартам, чистота, порядок, уровень шума, освещенность и т.д.

- Квалификационный уровень сотрудников, выполнение стандартов работы, дисциплина и соблюдение норм этикета: профессиональные знания, навыки работы с клиентом, приветливость, доброжелательность, ненавязчивость, скорость обслуживания, способность работы с конфликтными покупателями или умение справляться с возражениями.

- Наличие и доступность информационных и рекламных материалов и т.д.

Чек-лист проверки физкультурно-спортивной организации методом «тайный покупатель» содержит список пунктов, которые помогут оценить качество обслуживания.

1. Проверка внешнего вида персонала.

Оцените, насколько аккуратен и профессионален внешний вид администраторов и другого персонала.

Проверьте, следят ли они за своей личной гигиеной и имеют ли они соответствующую униформу.

2. Проверка вежливости администраторов:

Оцените, насколько вежливы администраторы при общении с посетителями.

Проверьте, насколько они готовы помочь вам и ответить на ваши вопросы.

3. Проверка эффективности работы персонала:

Проверьте, насколько быстро администраторы реагируют на запросы и проблемы.

Убедитесь, что они следят за порядком и чистотой в помещении, а также вовремя решают технические проблемы.

4. Проверка доступности персонала:

Убедитесь, что персонал доступен для вас в удобное для вас время.

Проверьте, есть ли у них удобные часы работы и как легко связаться с ними.

5. Проверка общей атмосферы:

Оцените общую атмосферу в клубе и насколько она дружелюбна и гостеприимна.

Проверьте, есть ли у посетителей и персонала позитивное отношение друг к другу.

6. Проверка квалификации инструкторов:

Узнайте о квалификации инструкторов и их опыте работы.

Проверьте, имеют ли инструкторы сертификаты и лицензии, необходимые для работы в фитнес-клубе.

7. Проверка безопасности:

Убедитесь, что клуб обеспечивает безопасность для своих клиентов.

Проверьте, есть ли инструкции по безопасности и как они применяются в практике.

Оцените состояние оборудования и здания, чтобы убедиться, что они безопасны для использования.

8. Проверка программ тренировок:

Узнайте, какие программы тренировок предлагаются в клубе.

Проверьте, соответствуют ли они Вашим целям и уровню физической подготовки.

Убедитесь, что программы тренировок разнообразны и адаптированы к различным уровням подготовки.

9. Проверка дополнительных услуг

Узнайте, какие дополнительные услуги доступны в клубе.

Проверьте, есть ли дополнительные занятия, такие как йога или пилатес.

Убедитесь, что дополнительные услуги соответствуют вашим потребностям и интересам.

10. Проверка условий членства

Узнайте о стоимости членства в клубе и какие услуги оно включает.

Проверьте, есть ли скрытые платежи или дополнительные условия.

Убедитесь, что условия членства соответствуют вашим потребностям и возможностям.

Ключевые моменты, на которые должен обращать внимание «тайный покупатель» в физкультурно-спортивной организации:

1. удобство подъезда и подхода;
2. первая встреча;
3. установление контакта;
4. цикл продажи;
5. вид предложения и презентация функциональной диагностики;
6. цена;
7. логистика;
8. гардероб;
9. чистота и внешний вид помещений;
10. оборудование;
11. продажа дополнительных услуг;
12. виды карт и предложений;
13. общее впечатление.

Примерные вопросы для оценки качества обслуживания в физкультурно-спортивной организации методом «тайный покупатель»

1. Сайт физкультурно-спортивной организации понятный, информативный, удобный и легкий в использовании?

- 1.1. да
- 1.2. нет

Комментарий:

2. Указана ли актуальная информация о стоимости услуг, примеры работ, фото и описание опыта специалистов?

- 2.1. да
- 2.2. нет

Комментарий:

3. Вы нашли всю необходимую информацию для принятия решения для занятий в физкультурно-спортивной организации?

- 3.1. да
- 3.2. нет

Комментарий:

4. Ответили ли на Ваши вопросы по электронной почте или через форму обратной связи?

- 4.1. да

4.2. нет

Комментарий:

5. На сайте указаны подробные контактные данные и информация о том, как добраться в физкультурно-спортивную организацию?

5.1. да

5.2 нет

Комментарий:

6. На сайте указаны аккаунты физкультурно-спортивной организации в соцсетях?

6.1. да

6.2 нет

Комментарий:

7. На сайте была возможность записаться на занятия онлайн?

7.1 да

7.2 нет

Комментарий:

8. Если да, то прошло ли онлайн-бронирование без проблем?

8.1. да

8.2 нет

Комментарий:

9. После записи вы получили подтверждение?

9.1 да

9.2 нет

Комментарий:

10. Перед визитом получили ли Вы напоминание по телефону/электронной почте/смс?

10.1 да

10.2 нет

Комментарий:

Вопросы встреча клиентов и ресепшн

1. Приветствовал ли Вас персонал салона при входе в организацию?

1.1. да

1.2. нет

Комментарий:

2. Встретили ли Вас с улыбкой и дружелюбно?

2.1. да

2.2. нет

Комментарий:

3. Предложили ли Вам оставить верхнюю одежду в гардеробе?

3.1. да

3.2. нет

Комментарий:

4. Был ли администратор ресепшн осведомлен о Вашей записи?

4.1. да

4.2. нет

Комментарий:

5. Сотрудники на ресепшн вели себя приветливо, доброжелательно и профессионально?

5.1. да

5.2. нет

Комментарий:

6. Был ли администратор готов предоставить информацию по услугам физкультурно-спортивной организации?

6.1. да

6.2. нет

Комментарий:

NPS (Net Promoter Score) – индекс потребительской лояльности.

NPS сфокусирован на измерении долгосрочной удовлетворенности.

Для измерения индекса NPS необходимо выполнить следующий процесс:

1. Организация задает вопрос: «Насколько вероятно, что Вы порекомендуете нас?»;

2. Клиенты отвечают по шкале от 0 до 10, где 0 – ни за что не порекомендую, а 10 – расскажу всем, какие вы отличные;

3. По ответам распределяют сегменты: ответившие от 0 до 6 (критики), 7–8 (нейтралы), 9–10 (сторонники или промоутеры);

4. Вычисляют процент каждого сегмента;

5. Из процента сторонников вычитают процент критиков – это и есть NPS.

Собирать данные по индексу нужно регулярно, но не слишком часто. Компании по-разному подходят к сбору: раз в месяц, раз в полгода, после каждого контакта с покупателем. Далее всех ответивших делят на группы:

– сторонники – ставят 9–10 баллов вероятности рекомендации, это лояльные клиенты;

– нейтралы – ставят 7–8 баллов, это равнодушные клиенты, рекомендовать не станут;

– критики – ставят 0–6 баллов, это клиенты, которым настолько не понравилось контактировать с компанией, что они готовы оставлять отрицательные отзывы.

Результатом станет разница между числом критиков и сторонников.

Преимущества данного метода заключаются в том, что существует точное разделение клиентов по категориям. Это дает возможность сконцентрировать усилия на определенной категории для достижения поставленной цели. Также это исследование имеет высокую точность, так как не сконцентрировано на конкретном опыте, а говорит о компании в целом.

Если NPS:

- больше 50 % – все чудесно, но расслабляться не стоит;
- от 30 до 50 % – неплохо, но можно и лучше;
- менее 30 % – недобрый знак;
- меньше 0 % – пора срочно принимать меры.

Преимущества NPS

1. Легко запустить. Собрать опрос можно в специальных сервисах за 5 минут. Расскажем об этом ниже.

2. Больше данных за меньшее время. Пользователям легко пройти короткий опрос, а вам не нужно проводить трехэтажные вычисления, чтобы проанализировать результаты.

3. Помогает удержать клиентов. Удерживать текущих клиентов выгоднее, чем привлекать новых. Лояльные клиенты с большей вероятностью останутся с вами, а не пойдут искать кого-то получше.

Методика SERVQUAL позволяет измерить ступень удовлетворенности потребителя качеством обслуживания.

Дать характеристику каждого критерия, используя пятибалльную систему оценки. Сложить баллы, определить общее количество баллов.

№	Название критерия	Содержание критерия	Название предприятия, баллы
1.	Доступность	Услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без лишнего ожидания ее предоставления	
2.	Коммуникабельность	Описание услуги выполнено на языке клиента и является точным	
3.	Компетентность	Обслуживаемый персонал обладает требуемыми навыками и знаниями	
4.	Вежливость (обходительность)	Персонал приветлив, уважителен и заботлив	
5.	Доверие	На компанию и ее служащих можно положиться, т.к. они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов	
6.	Надежность	Услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне	
7.	Скорость реакции	Служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов	
8.	Безопасность	Предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений	
9.	Осязаемость	Осязаемые компоненты услуги, верно отражающие ее качество	

10.	Понимание проблем клиента	Служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание	
Итого			

Экспертный опрос — сбор первичных данных, основанный на использовании опыта, знаний и интуиции специалистов в той или иной сфере деятельности. При проведении экспертного опроса главным источником получения информации выступают эксперты, которые подбираются на основе их компетентности в исследовательском вопросе. Данный метод включает в себя различные методики и процедуры, но цель остается неизменной — получение достоверных данных об изучаемом явлении в достаточном объеме. В ходе опроса эксперт может предоставить информацию об изучаемом явлении, дать ему оценку или прогноз.

Наиболее популярным способом экспертного опроса выступает интервью. При проведении интервью исследователь задает эксперту блок вопросов о проблеме исследования по заранее разработанному гайду (плану) интервью. Беседа может длиться до 2 часов, весь разговор записывается на диктофон, а исследователь, в свою очередь, фиксирует важную информацию для дальнейшего анализа.

Проведение экспертного интервью по заранее разработанному гайду требует высокой подготовки от интервьюера, хорошего знания предмета разговора, сосредоточенности, умения вести дискуссию.

Вопросы для экспертов

Вопросы для интервью с руководителем организации

Вопрос 1. Когда Вы официально открылись?

Вопрос 2. Какие физкультурно-оздоровительные услуги у Вас есть?

Вопрос 3. Сколько залов? Какая у них максимальная вместимость?

Вопрос 4. Какая организационная структура в Вашей компании? Сколько сотрудников и чем они занимаются?

Вопрос 5. Есть ли у Вас проблемы с текучестью кадров?

Вопрос 6. К какой категории фитнес-центров (спортивных клубов) вы себя относите:

малый/средний/крупный, универсальный/специализированный, демократичный/средний класс/бизнес/премиум?

Вопрос 7. Кто Ваши конкуренты?

Вопрос 8. Как Вы оцениваете уровень конкуренции на рынке физкультурно-оздоровительных услуг в вашем городе?

Вопрос 9. Как Вы считаете, какие существуют угрозы в отношении Вашей организации: экономические, политические, социальные и др.?

Вопросы для интервью с руководителем отдела продаж

Вопрос 1. Пользуетесь ли Вы какой-либо CRM-системой?

Вопрос 2. Сколько всего абонементов с момента открытия Вы продали?

Вопрос 3. Сколько в среднем ежемесячно Вы продавали абонементов?

Вопрос 4. Какие виды абонементов чаще приобретают: в тренажерный зал или на групповые занятия, на 8 посещений или безлимитные?

Вопрос 5. Какова текущая средняя прибыль Вашей компании? К какой цифре Вы стремитесь?

Вопрос 6. Какой у Вас актуальный прайс-лист?

Вопрос 7. Какова возрастная структура Ваших клиентов?

Вопрос 8. Какой процент составляют лояльные клиенты (повторно купившие абонемент)?

Вопрос 9. Есть ли у Вас программы лояльности/акции/стимулирование сбыта?

Вопрос 10. Проводили ли Вы опрос удовлетворенности Ваших клиентов?

Если да, то каковы были результаты? Или же: оставляли ли они какие-либо отзывы/выражали ли устно благодарность или недовольство?

Метод самооценки экспертов заключается в расчете совокупного индекса. Каждый эксперт оценивает свою компетентность по трем показателям: теоретические знания, опыт и способность к прогнозированию.

Оценка уровня того или иного показателя выражается в числовом значении от 0 до 1: «низкий» – 0, «средний» – 0,5, «высокий» – 1. После проставления оценок совокупный индекс компетентности эксперта высчитывается по формуле:

где k_1 – числовое значение самооценки экспертом уровня своих теоретических знаний;

k_2 – числовое значение самооценки практического опыта;

k_3 – числовое значение самооценки способности прогноза.

Таким образом, совокупный коэффициент заключатся в интервале от 0 до 1. Авторы метода советуют в группу экспертов выбирать участников, чьи показатели совокупного индекса компетентности от 0,5 до 1, т. е. не меньше среднего.

Получить первичные числовые значения самооценки (k_1 , k_2 , k_3) для расчета индекса компетентности экспертов стало возможным при помощи опроса табличной формы.

При подготовке методических рекомендаций были использованы результаты научно-исследовательской работы по теме «Разработка модели стандарта предоставления физкультурно-оздоровительных услуг негосударственными организациями, включая порядок контроля за их качеством и методических рекомендаций по их внедрению» (2023), выполненной в соответствии с техническим заданием Министерства спорта России от 12.02.2023 года «Об утверждении Федеральному государственному бюджетному образовательному учреждению высшего образования «Сибирский государственный университет физической культуры и спорта» (СибГУФК) государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ по научно-методическому обеспечению) на 2023 год и на плановый период 2024».

Настоящие учебно-методические рекомендации предназначены для региональных органов исполнительной власти, бюджетных и негосударственных физкультурно-физкультурно-спортивных организаций, оказывающих физкультурно-оздоровительные услуги, специалистов по оздоровительной физической культуре, научных сотрудников, преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов физкультурных вузов.