



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 13.03.2023 № 21

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта
качества оказания муниципальных
услуг (выполнения работ)
оказываемых (выполняемых)
учреждениями сферы культуры
паркового типа

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского округа Щёлково, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 14.10.2019 № 4329, и в целях повышения качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры паркового типа.

2. Признать утратившим силу распоряжение Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 14.07.2022 № 65 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Дирекция парков».

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2023 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)
ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ) УЧРЕЖДЕНИЯМИ СФЕРЫ
КУЛЬТУРЫ ПАРКОВОГО ТИПА**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальных услуг (работ) и определяет качество оказания услуг (выполнения работ).

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.2.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

1.2.2. Бюджетные работы в сфере культуры – муниципальные работы (далее – работы), выполняемые в интересах общества (далее – потребители), муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. Благоустройство территории - комплекс мероприятий по инженерной подготовке и обеспечению безопасности, озеленению, устройству покрытий, освещению, размещению малых архитектурных форм и объектов монументального искусства.

1.2.4. Элементы благоустройства территории - декоративные, технические, планировочные, конструктивные устройства, растительные компоненты, различные виды оборудования и оформления, малые архитектурные формы, некапитальные нестационарные сооружения, наружная реклама и информация, используемые как составные части благоустройства.

1.3. Правовые основания для выполнения работ на парковых территориях:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изменениями) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Московской области от 30.12.2014 N 191/2014-ОЗ (с изменениями) "О регулировании дополнительных вопросов в сфере благоустройства в Московской области";

- Лесной кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (с изменениями) "Об охране окружающей среды";

- Приказ Минстроя России от 30.12.2016 N 1034/пр (с изменениями) "Об утверждении СП 42.13330 "СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений";

- Приказ Минстроя России от 16.12.2016 N 972/пр "Об утверждении СП 82.13330 "СНиП III-10-75 Благоустройство территорий";

- Приказ Госстроя РФ от 10 декабря 1999 года N 145 "Об утверждении Нормативно-производственного регламента содержания озелененных территорий";

- Приказ Госстроя РФ от 15.12.1999 N 153 "Об утверждении Правил создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах»;

Постановление Правительства МО от 23.12.2013 N 1098/55 "Об утверждении "Указания. Региональный парковый стандарт Московской области";

- Решение Совета депутатов городского округа Щёлково от 30.09.2020 № 175/19-36-НПА «Об утверждении Правил благоустройства территории городского округа Щёлково Московской области»;

–Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.4. Потенциальные потребители муниципальной работы.

1.4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать потребителем муниципальной работы.

1.5. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт:

- Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Щёлково «Дирекция парков» (далее – МАУК ГОЩ «Дирекция парков»);

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково Историко-краеведческий музей «Усадьба Фряново» (далее – МБУК ИКМ «Усадьба Фряново»);

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково Культурно-досуговый центр «Дом офицеров» (далее – МБУК ГОЩ КДЦ «Дом офицеров»).

2. Порядок предоставления муниципальных работ.

2.1. Условия оказания муниципальных работ.

2.1.1. Сведения о выполняемых работах.

2.1.1.1. Наименование работы: «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов в городском округе Щёлково Московской области» (далее – парковые работы).

2.1.1.2. Содержание (предмет) работ – формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения ландшафтного комплекса и историко-культурной ценности территории:

- комплектование фондов документов по актуальным проблемам в соответствии с экологическими, геологическими, геодезическими исходными данными;
- обеспечение сохранности и приумножения ландшафтного комплекса и историко-культурной ценности парковой территории;
- организация информационно-справочного аппарата, в том числе электронных баз данных.

2.1.1.3. Объем работы: площадь территории. Единица измерения: квадратный метр.

Площадь парковых территорий:

МАУК ГОЩ «Дирекция парков»:

- Парк культуры и отдыха – 193 609 кв. м.
- Парк «Детский городок» - 10 879 кв. м.
- Парковая территория «Богослово» - 15 259 кв. м.
- Парковая территория «Протасово» - 24 627 кв. м

МБУК ИКМ «Усадьба Фряново» - 33 163 кв. м.

МБУК ГОЩ КДЦ «Дом офицеров» - 17 384,99 кв. м, обеспечивает размещение системы аллей, дорожек и площадок, парковые сооружения (аттракционы, беседки, павильоны, туалеты и др.) в соответствии со строительными нормами и правилами.

3. Требования к сроку выполнения муниципальной работы.

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные работы в сроки, установленные действующими правилами выполнения работ.

4. Требование к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

4.1. Для организации производственных процессов Учреждение должно быть комплектовано следующим коммунально-бытовым оборудованием, и техническими средствами:

- осветительное оборудование,
- контейнеры-мусоросборники, урны,
- скамьи,
- цветочницы, вазоны,
- игровое и спортивное оборудование,
- технические средства для кошения травы,
- технические снегоуборочные средства,
- механические и электрические средства для удаления больных и поврежденных деревьев, и кустарников,
- технические средства для уборки мусора с территории,
- некапитальные нестационарные сооружения,
- капитальные стационарные сооружения,
- средства связи.

4.2. Специальное оборудование хранится в техническом помещении и используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

4.3. Состояние электрического оборудования на парковых территориях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

4.4. При выполнении работ на парковой территории используются следующие инструкции:

- инструкции персонала (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- иные инструкции.

4.5. В состав эксплуатационных документов на оборудование и технику, используемых при выполнении парковых работ, входят:

- инвентарные книги;
- инструкции и руководства по эксплуатации;
- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- гарантийные талоны;
- иные эксплуатационные документы.

4.6. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратура должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.7. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

4.8. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы парка.

4.9. В Учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий внесение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы.

5.1. Информирование населения осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения;
- информационных стендов непосредственно на парковой территории;
- публикаций в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.

5.2. Информация о деятельности, о порядке и правилах выполнения работ должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной работы.

6.1. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной работы по их требованию.

6.2. Отзывы и предложения потребителей муниципальной работы регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер.

6.3. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за некачественное выполнение муниципальной работы потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной работы.

7. Требования к кадровому составу, необходимому для выполнения муниципальной работы, и к квалификации работников, обеспечивающих выполнение муниципальной работы.

7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения работ в полном объеме.

7.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

7.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

7.4. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

7.6. Требования к технологии выполнения парковых работ определяет формирование комфортабельных условий для отдыха горожан посредством рационального функционального зонирования, обеспечивающего:

- сохранение и развитие существующего природного потенциала территории;

- развитие ландшафт образующей и оздоровительной функций территории;

- повышение рекреационной привлекательности территории;

- учёт сложившейся архитектурно-планировочной структуры парка.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной работы, на несоблюдение стандарта качества муниципальной работы.

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться как непосредственно в Учреждение, выполняющее работы, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на некачественно выполненные работы подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

8.2. Жалобы на выполнение работ с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения, либо председателем Комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

8.3. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете для принятия мер по повышению качества

выполнения парковых работ. При подтверждении факта некачественного выполнения работ к руководителю Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

9. Порядок контроля качества муниципальной работы.

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

9.2. Отраслевой орган Администрации городского округа Щёлково, ответственный за качество муниципальной работы – Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково (далее – Комитет).

9.3. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля за выполнением работ на их соответствие стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

9.4. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

- на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работ);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам года).

9.5. Выявленные недостатки по выполнению парковых работ анализируются по каждому сотруднику парка с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении работ).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за Учреждением, в части соблюдения качества выполнения работ:

–путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

–путем анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

9.7. Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом в соответствии с планом проверок, внеплановые – по поступлению жалоб на качество выполненных работ. Ежемесячно руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Комитет.

9.8. Для оценки качества и безопасности работ Комитет использует следующие основные методы контроля:

–визуальный – проверка состояния парковой территории;

–аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение работ, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, выполняющего работы;

–измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

–экспертный – опрос работников парка и других лиц о состоянии качества и безопасности работ, оценка результатов опроса;

–социологический – опрос или интервьюирование посетителей, оценка результатов опроса.

10. Ответственность за качество выполнения работы.

10.1. Парковые работы должны быть направлены на обеспечение организации отдыха горожан и сохранение историко-культурной ценности территории.

10.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели,

задачи и направления деятельности в области совершенствования качества выполняемых работ.

10.3. Приказом руководителя в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работ в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством выполнением работ в соответствии с настоящим Стандартом.

10.4. Руководитель Учреждения обязан:

–обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников парка;
–четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего выполнение работ и контроль качества выполняемых работ;

–организовать информационное обеспечение процесса выполнения работ в соответствии с требованиями Стандарта качества;

–обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

–обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работ и настоящего Стандарта.

11. Критерии оценки качества работ.

11.1. Критерии оценки качества выполнения работ в парке является соблюдение Стандарта выполнения парковых работ.

12. Показатели качества муниципальной работы.

п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
	2	3	4
1.	Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению, 100%	%	Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению в отчетном году/ Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению в предыдущем году*100%