



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 14.07.2022 № 65

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта
качества оказания
муниципальных услуг
(выполнения работ)
Муниципальным автономным
учреждением культуры
городского округа Щёлково
«Дирекция парков»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 25.12.2019 № 5426 (с изменениями от 02.03.2021 № 483, от 06.08.2021 № 2201, от 21.03.2022 № 668), и в целях повышения качества выполнения муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной работы «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Дирекция парков».

2. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2022 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ)
«Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного
комплекса, исторической среды и ландшафтов»
Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа
Щёлково «Дирекция парков»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Дирекция парков» разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы) (далее Стандарт качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ, Стандарт).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» (далее – муниципальные работы) выполняемые Муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Щёлково «Дирекция парков» (далее - МАУК ГОЩ «Дирекция парков», Парк культуры и отдыха).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества выполнения муниципальных услуг и выполнения муниципальных 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 обеспечения.

2) бюджетная работа в сфере культуры – муниципальные услуги, оказываемые физическим лицам (далее – получатели услуг) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково;

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

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.

1.4. Правовые основания для выполнения муниципальных работ:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Санитарные правила и нормы. Гигиенические требования к персональным, электронно-вычислительным машинам и организации работы, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ 03.06.2003 № 118;
- Лесной кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон "Об охране окружающей среды";
- СНиП III-10-75 "Благоустройство территорий";
- приказ Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 10 декабря 1999 года N 145 "Об утверждении Нормативно-производственного регламента содержания озелененных территорий";
- приказ Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 15 декабря 1999 года N 153 "Об утверждении Правил создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации" (далее - Правила создания, охраны и содержания зеленых насаждений);
- "Указания. Региональный парковый стандарт Московской области", утвержденные постановлением Правительства Московской области от 23.12.2013 N 1098/55;

- Распоряжение Министерства ЖКХ МО от 02.07.2015 № 154-РВ «Об утверждении Правил благоустройства территории Щёлковского муниципального района Московской области»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ):

- 1) условия размещения и режим работы;
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует парк;

- 2) наличие специального оснащения;

- 3) укомплектованность специалистами и их квалификация;

- 4) наличие требований к технологии выполнения муниципальной работы;

- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Парка, порядка и правил выполнения муниципальной работы Парка;

- 5) укомплектованность парка специалистами и их квалификация;

- 6) наличие требований к технологии выполнения парковых работ;

- 7) наличие информационного сопровождения деятельности парка культуры и отдыха, порядка и правил выполнения парковых работ;

- 8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Парка, за соблюдением качества фактически выполняемых муниципальных работ требованиям настоящего Стандарта.

2. Условия выполнения муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ).

2.1. Сведения о работе.

2.1.1. Наименование работы: «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов».

2.1.2. 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;

2.1.3. Объем работы: определяется площадью территории. Единица измерения: квадратный метр.

2.2. Условия размещения Парка.

2.2.1. Парк культуры и отдыха должен располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.2.2. Планировочная организация Парка и набор парковых объектов должны способствовать удовлетворению потребностей в различных видах отдыха:

- 1) спокойный отдых в зеленой прогулочной зоне тихого отдыха;
- 2) активный отдых в спортивно-оздоровительной зоне;
- 3) отдых с детьми на детских площадках и в зоне отдыха детей или образовательные прогулки в прогулочной зоне с изучением образовательно-информационных щитов и натуральных объектов;
- 4) отдых с животными в прогулочной зоне (при условии уборки за своим питомцем, для чего необходимо проводить разъяснительно-образовательную работу с посетителями парка);

2.3. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Парк культуры и отдыха:

- 1) Устав МАУК ГОЩ «Дирекция парков»;
- 2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы средства малой механизации, технику и аппаратуру;

4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере выполняемых муниципальных и ландшафтно-парковых работ;

5) Приказы и распоряжения руководителя Парка культуры и отдыха.

2.3.1. Устав МАУК ГОЩ «Дирекции парков» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Парка культуры и отдыха, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование Парка;
- 2) место нахождения Парка;
- 3) сведения об органе, осуществляющем функции и полномочия учредителя Парка;
- 4) предмет и цели деятельности Парка;
- 5) исчерпывающий перечень видов деятельности, которые Парк вправе осуществлять в соответствии с целями, для достижения которых оно создано;
- 6) структуру, компетенцию органов парка, порядок их формирования, сроки полномочий и порядок деятельности таких органов;
- 7) иные предусмотренные федеральными законами сведения.

2.3.2. Устав должен быть утвержден исполнительным органом местного самоуправления, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы. Цели деятельности Парка культуры и отдыха должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.3.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс выполнения муниципальной работы, определять методы их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Парка культуры и отдыха.

2.3.4. В Парке культуры и отдыха используются следующие основные руководства и правила:

- 1) муниципальные правовые акты городского округа Щёлково;
- 2) коллективный договор;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные локальные акты, руководства и правила.

2.3.5. При выполнении работ в Парке культуры и отдыха используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования Парка (должностные инструкции);
- 2) инструкции по технике безопасности по работе с оборудованием Парка;
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности на территории Парка;
- 5) иные инструкции.

2.2.6. В состав эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при выполнении муниципальных работ, входят:

- 3) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;
- 4) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 5) инвентарные описи основных средств;
- 6) иные эксплуатационные документы.

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

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

2.3.9. В Парке культуры и отдыха необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.4. Укомплектованность Парка культуры и отдыха кадрами и их квалификация.

2.4.1. Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме.

2.4.2. Руководитель Парка культуры и отдыха самостоятельно определяет количество необходимых специалистов, исходя из характера и объема работ в пределах планового фонда оплаты труда (составляет штатное расписание).

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

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

2.4.5. Наряду соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Парка должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5. Информационное обеспечение деятельности Парка культуры и отдыха.

2.5.1. Парк культуры и отдыха обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией об услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.5.2. Парк культуры и отдыха обязан довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

2.5.3. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- 1) размещения информации о Парке в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково и сайте Парка культуры и отдыха;
- 2) информационных стендов непосредственно в Парке;
- 3) оповещения потребителей в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.;
- 4) по телефону;
- 5) при личном посещении Парка.

2.5.4. Информационные стенды, расположенные в Парке культуры и отдыха должны содержать:

- сведения о бесплатных мероприятиях, проводимых в рамках Плана культурно-массовых мероприятий и прейскурант платных услуг;
- требования к потребителю;
- правила посещения Парка;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- настоящий стандарт.

2.5.5. Информация о деятельности Парка культуры и отдыха, о порядке и правилах выполнении муниципальных работ должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.6. Контроль и оценка качества предоставления работы.

2.6.1. Контроль за деятельностью Парка культуры и отдыха осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.6.2. Парк культуры и отдыха должен иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и работников по выполнению муниципальной работы 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 выявленных недостатков.

2.6.3. Внутренний контроль проводится Директором Парка, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

1) на текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

2) итоговый контроль (анализ деятельности парка по результатам года).

2.6.4. Выявленные недостатки по выполнению муниципальных 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 предоставлении услуг).

2.6.5. Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково осуществляет внешний контроль за деятельностью Парка культуры и отдыха, в части соблюдения качества выполнения муниципальных работ:

1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Парка культуры и отдыха на предмет фиксации в ней жалоб на качество работ, а также факт принятия мер по жалобам.

2.6.6. Для оценки качества и безопасности работ Комитетом по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния Парка;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение работ, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, предоставляющего муниципальную услугу и другие;

3) социологический – опрос или интервьюирование потребителей, оценка результатов опроса.

2.6.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями могут направляться как непосредственно в Парк, предоставляющий работу, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на некачественные предоставления муниципальных работ подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

2.6.8. Жалобы на выполнение работ с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Парка культуры и отдыха либо

председателем Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.6.9. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково для принятия мер по повышению качества муниципальных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к Директору Парка культуры и отдыха применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Ответственность за качество работ, выполняемых Парком культуры и отдыха.

2.7.1. Работа Парка по предоставлению муниципальных работ должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества работ.

2.7.2. Директор Парка несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Парка в области совершенствования качества выполняемых работ.

2.7.3. Приказом Директора в Парке должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.7.4. Директор Парка культуры и отдыха обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Парка;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, выполняющего муниципальную работу и контроль качества выполняемых работ;

3) организовать информационное обеспечение процесса выполнения работ в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

2.8. Критерии оценки качества муниципальных работ.

2.8.1. Критериями оценки качества муниципальных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках выполнения муниципальных работ;

- соблюдение стандарта выполнения муниципальных работ;

- своевременность выполнения муниципальных работ;

- удовлетворенность потребителей качеством выполнения работ.

2.8.2. Срок выполнения муниципальных работ.

Парк культуры и отдыха должен выполнять муниципальные работы в сроки, установленные действующими правилами выполнения работ.

2.8.3. Критериями оценки качества муниципальных работ является соблюдение стандарта выполнения муниципальных работ.

2.9. Показатели качества муниципальной работы:

№ п/п	Показатель качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
Муниципальная работа «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов»			
1.	Выполнение перечня работ по текущему содержанию, ремонту, благоустройству и озеленению, 100%	Процент	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%