



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 14.05.2024 № 38

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 распоряжения Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково:

- от 13.03.2023 № 21 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры паркового типа»;

- от 22.05.2023 № 45 «О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры паркового типа».

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2024 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. Муниципальные услуги в сфере культуры – муниципальные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам (далее-потребители) муниципальными учреждениями за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. Муниципальные работы в сфере культуры – муниципальные 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.

1.3. 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 20.12.2023 № 630/71-183-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 услуги (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 услуги (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»);

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

2.1. Условия оказания муниципальных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий».

2.1.1.2. Содержание (предмет) муниципальной услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности).

Услуги по организации и проведению мероприятий подразделяются на:

- культурно-досуговые мероприятия;
- информационно-просветительские мероприятия.

2.1.1.3. Объём услуги: количество участников мероприятий. Единица измерения: человек.

2.1.1.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) Доступ в парк должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия.

2) Мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

3) Каждый получатель услуги независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги.

4) Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги:

– нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

– обращение за получением услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей;

– если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

5) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению мероприятий Учреждения не допускаются.

б) Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.

2.1.1.5. Результатом оказания услуги является проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий:

– организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

– организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

2.2. Условия оказания муниципальных работ.

2.1.1. Сведения о выполняемых работах.

2.1.1.1. Наименование работы: «Содержание парков культуры и отдыха Московской области» (далее – парковые работы).

2.1.1.2. Содержание (предмет) работ: уборка территорий, содержание и текущий ремонт элементов благоустройства и озеленения, покрытий парков.

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
 - Парковая территория ВВА им. Ю.А. Гагарина – 27882 кв. м.
- МБУК ИКМ «Усадьба Фряново» - 33 163 кв. м.

3. Требования к сроку оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные услуги (работы) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг (выполнения работ).

4. Требование к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (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 оказании услуг (выполнении работ) в Учреждении 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 оказании услуг (выполнении 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 услуги (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 оказания услуг (выполнения работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

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

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

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

7. Требования к кадровому составу, необходимому для оказания выполнения муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих оказание муниципальной услуги (выполнение работ).

7.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в полном объёме.

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.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (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 оказанные услуги (выполненные работы) подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

8.2. Жалобы на оказание услуг (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 оказания муниципальных услуг (выполнения работ). При подтверждении факта некачественного оказания муниципальных услуг (выполнения работ) к руководителю Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

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

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

9.3. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля за оказанием муниципальных услуг (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 оказания муниципальных услуг (выполнения работ);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

– итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам года).

9.5. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг (выполнению 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 оказании услуг (выполнении работ)).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за Учреждением, в части соблюдения качества оказания муниципальных услуг (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 оказанных услуг (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 оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Комитет использует следующие основные методы контроля:

– визуальный – проверка состояния парковой территории;

– аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги (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 оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), оценка результатов опроса;

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

10. Ответственность за качество оказания услуги (выполнения работы).

10.1. Работа Учреждения по оказания муниципальных услуг (выполнению работ) должна быть направлены на полное удовлетворение нужд получателей услуг (работ), непрерывное повышение качества услуг (работ).

10.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

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

10.4. Руководитель Учреждения обязан:

–обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

–четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, оказывающего муниципальную услуг (выполняющего работу) и контроль качества оказываемых услуг (выполняемых работ);

–организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг (выполнения работ) в соответствии с требованиями Стандарта качества;

–обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

–обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг (выполнения работ) и настоящего Стандарта.

11. Критерии оценки качества работ.

11.1. Критерии оценки качества выполнения работ в парке является соблюдение Стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

12. Показатели качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
1.	Динамика количества мероприятий	процент	Количество мероприятий в отчётном году/количество мероприятий в предшествующем году *100%
2.	Количество мероприятий	единица	Количество проведенных мероприятий
3.	Динамика количества участников	процент	Количество участников в отчетном году/количество участников в предшествующем году *100%

13. Показатели качества муниципальной работы «Содержание парков культуры и отдыха Московской области».

п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
	2	3	4
1.	Выполнение перечня работ	процент	Выполнение перечня работ