



ГЛАВА

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВИДНОЕ ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.02.2014 № 20

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно – досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Организация культурно – досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха», предоставляемой городским поселением Видное Ленинского муниципального района Московской области населению, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно – досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» (далее - Стандарт) согласно приложению.
2. Закрепить ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
3. Соблюдать установленные требования Стандарта организациями, предоставляющими Услуги населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.
4. Использовать требования утвержденного Стандарта при разработке долгосрочных программ.
5. Включить настоящее Стандарт в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.
6. Информировать граждан, являющихся потребителями Услуг, о требованиях утвержденного Стандарта.
7. Контролировать соблюдение организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.
8. Проводить анализ информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления Главе городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области не реже одного раза в квартал.
9. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2014 года.

10. Опубликовать настоящее постановление в газете «Видновские вести» и разместить на официальном сайте администрации городского поселения Видное.

11. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского поселения Видное Комардину М. Н..

**Первый заместитель главы администрации
городского поселения Видное**

А.Е. Усков

**Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно–досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха»**

Общие положения

1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную Услугу "Организация культурно-досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха" (далее - Услуга), предоставляемую населению городского поселения Видное муниципальными учреждениями в соответствии со следующими принципами:

- обязательности предоставления муниципальных услуг, находящихся в компетенции администрации городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области;
- учета потребностей и предпочтений получателя услуги при выборе способа оказания услуги;
- недопустимости снижения уровня требований к услуге по сравнению с требованиями, установленными государственными нормативными актами в сфере предоставления муниципальных услуг;
- гарантированности прав получателей услуг;
- бесплатности услуги для ее получателя, обоснованности размера платы за оказание услуги в случае, если она предусмотрена соответствующими нормативными правовыми актами.
- закрепления в стандарте измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) услуги.

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги - 1 посетитель.

Предоставление Услуги может осуществляться как на платной, так и на бесплатной основе.

В целях определения настоящего Стандарта муниципальной услуги "Организация культурно-досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха" парки могут быть отнесены к различным категориям (группам):

– 1 категория: количество досуговых объектов не менее 30 и занимаемая площадь не менее 20 га;

– 2 категория: количество досуговых объектов до 30 и занимаемая площадь до 20 га.

2. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

3. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями).

4. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

5. "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1 (с изменениями и дополнениями в ред. от 23.12.2003 года № 186-ФЗ).

6. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 31.08.2007 N 570 "Об

утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников культуры, искусства и кинематографии".

7. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 29.05.2008 N 248н "Об утверждении профессиональных квалификационных групп общеотраслевых профессий рабочих" (с изменениями и дополнениями в ред. Приказа Минздравсоцразвития Российской Федерации от 12.08.2008 года № 417н).

8. Приказ Министерства Энергетики Российской Федерации от 13.01.2003 № 6 «Об утверждении правил технической эксплуатации электроустановок потребителей Энергетики Российской Федерации»

9. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления муниципальной Услуги – администрация городского поселения Видное.

10. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Парки культуры и отдыха.
- условия размещения и режим работы Парков.
- наличие специального технического оснащения Парков.
- наличие специалистов соответствующей квалификации.
- наличие требований к технологии оказания Услуг в области культуры.
- наличие информационного сопровождения деятельности Парков культуры и отдыха, порядка и правил оказания услуг в области культуры.
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Парков культуры и отдыха, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

Требования к предоставлению муниципальной услуги
"Организация культурно-досуговых мероприятий на базе Парков
культуры и отдыха"

1. Состав (содержание) Услуги:

- организация культурно-досуговых мероприятий жителей с использованием аттракционного хозяйства, тира, игровых автоматов и др.
- содержание аттракционного хозяйства, его материально-техническое обеспечение.
- оказание культурно-массовых мероприятий.
- организация игровых и развлекательных программ.
- обеспечение квалифицированным, обслуживающим, прочим персоналом, услугами тепло-, электро - и водоснабжения.

2. Результат предоставления Услуги:

- предоставление доступа к культурно-досуговым мероприятиям, организуемым на базе Парков культуры и отдыха.

3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

4. Муниципальная услуга "Организация культурно-досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха" предоставляется Парками культуры и отдыха, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

- руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Парков).

В практической деятельности при оказании Услуги используют:

- санитарные нормы и правила;
 - правила посещения аттракционов Парка.
5. При оказании Услуги в области культуры используются следующие инструкции:
- инструкции по эксплуатации оборудования Парков (паспорта техники);

- инструкции по технике безопасности при работе с оборудованием Парков;
- инструкции по охране труда;
- инструкции о мерах пожарной безопасности на территории Парка;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

6. Государственные (в случае их принятия) стандарты в области организации культурно-досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха.

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

8. Условия размещения Организации, предоставляющей Услугу:

– Парки культуры и отдыха должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждый Парк культуры и отдыха должен быть оснащен техникой, оборудованием, аттракционами, аппаратурой, приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество специализированной техники, которую должен иметь в распоряжении Парк культуры и отдыха 1 категории, предоставляющий Услугу, указано в Таблице 1.

Таблица 1

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которое необходимо для оказания Услуги и сопровождающей ее предоставление
(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги.)

N	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т. п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т. п., необходимое для предоставления Услуги
1	2	3
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, необходимое для оказания Услуги		
1.	Аттракционы	не менее 30
2.	Урны	не менее 40
3.	Лавки	не менее 55
4.	Транспорт	не менее 6

5.	Производственно-техническое оборудование:	не менее 21
6.	Инструменты	не менее 5
	Бензопилы, бензокосы	на менее 8
	Роторный снегоуборщик	не менее 4
	Автогидроподъемник	не менее 2
	Садовый трактор	не менее 2
	Система видеонаблюдения	не менее 1
7.	Средства связи - телефонные аппараты	не менее 3
8.	Пожарный стенд	не менее 2
Минимальное количество техники, оборудования, мебели, приборов, сопровождающих предоставление Услуги		
1.	Мебель:	не менее 58
	Стул	не менее 20
	Стол	на менее 20
	Шкаф	не менее 7
2.	Кресло	не менее 2
	Тумбы	не менее 5
	Комплект мебели	не менее 4
	Оргтехника:	не менее 17
	Компьютер (комплекс)	не менее 9
	Принтер	не менее 5

Наименование и минимальное количество специализированной техники, которую должен иметь в распоряжении Парк культуры и отдыха 2 категории, предоставляющей Услугу, указано в Таблице 2.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которое необходимо для оказания Услуги и сопровождающей ее предоставление.

(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги.)

N 1	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т. п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т. п., необходимое для предоставления Услуги 3
Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов, необходимое для оказания Услуги		
1.	Аттракционы	не менее 16
2.	Урны	не менее 12
3.	Лавки	не менее 12
4.	Транспорт	не менее 5
5.	Производственно-техническое оборудование:	не менее 11
	Инструменты	не менее 5
	Бензопилы, бензокосы	на менее 1
	Роторный снегоуборщик	не менее 3
	Автогидроподъемник	не менее 1
	Садовый трактор	не менее 1
6.	Система видеонаблюдения	не менее 1
7.	Средства связи - телефонные аппараты	не менее 3
8.	Пожарный стенд	не менее 2

Минимальное количество техники, оборудования, мебели, приборов, сопровождающих предоставление Услуги		
1.	Мебель:	не менее 54
	Стул	не менее 10
	Стол	на менее 8
	Шкаф	не менее 5
	Кресло	не менее 8
	Тумбы	не менее 8
	Комплект мебели	не менее 1
2.	Оргтехника:	не менее 12
	Компьютер (комплекс)	не менее 5
	Принтер	не менее 2

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

Материально-техническое обеспечение Организации должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта.

10. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым числом работников, обеспечивающих надлежащее предоставление Услуги.

Таблица 3

Примерные штаты Парка культуры и отдыха.
(Применяется в целях определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги.)

Наименование должностей	Нормативная численность
Директор	Устанавливается 1 ставка независимо от количества досуговых объектов
Зам. директора по производственным	Вводится 1 ставка на 20 - 30 досуговых объектов

<p>вопросам</p> <p>Зам. директора по экономике и планированию</p> <p>Главный бухгалтер</p>	<p>Вводится 1 ставка в учреждениях, из расчета проведения закупок товаров, работ и услуг с годовым объемом не менее 5,5 млн. руб.</p> <p>Должность главного бухгалтера устанавливается независимо от типа учреждения при ведении самостоятельного учета и отчетности. При исполнении годовых расходов объемом свыше 5,5 млн. руб. вводится должность заместителя главного бухгалтера</p>
<p>Бухгалтер разных направлений</p> <p>Документовед</p> <p>Экономист</p> <p>Контролер <*></p> <p>Кассир <*></p>	<p>Устанавливается по следующим объемам работ на участках бухгалтерского учета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расчетный сектор - вводится 1 ставка по расчетам с рабочими и служащими при обработке 40 лицевых счетов в год; - учет основных средств и материалов - вводится 1 ставка при наличии фондов в объеме 30,0 млн. руб.; - расчеты с поставщиками и заказчиками - вводится 1 ставка при годовом объеме 5,5 млн. руб. <p>Вводится в пределах утвержденной учредителем штатной численности при входящей и исходящей документации не менее 600 документов в год, при ведении личных дел и трудовых книжек из расчета 40 человек.</p> <p>Вводится 1 ставка при исполнении расходов с годовым объемом не менее 5,5 млн. руб.</p> <p>Вводится 1 ставка на каждый работающий аттракцион (объект)</p> <p>Вводится на каждую билетную кассу.</p> <p>В летний период работы в каждой билетной кассе вводятся от одного до двух кассиров.</p>
<p>Водитель</p> <p>Слесарь – ремонтник <*></p>	<p>Устанавливается из расчета 1 единица на каждый состоящий на балансе и работающий с полной нагрузкой автомобиль</p> <p>Вводится 1 штатная единица при обслуживании не менее 3-х культурно-досуговых объектов (<i>Вводится 1 штатная единица при обслуживании не менее 3-х механизированных аттракционов</i>)</p>
<p>Слесарь-сантехник <*></p>	<p><i>Вводится 1 штатная единица при обслуживании не менее 2-х систем централизованного снабжения (вода, тепло) и 10-и сантехнических приборов</i></p>

Слесарь - электрик по ремонту электрооборудования <*>	<i>Вводится 2 штатные единицы при обслуживании не менее 3-х электростановок напряжением до 1000 вольт</i>
Плотник	Вводится 1 штатная единица на 8 досуговых объектов при обслуживании не менее 1000 кв. м
Техник по обслуживанию аттракционов (механик)	При наличии аттракционного хозяйства с особо сложными механизмами, в пределах утвержденной учредителем штатной численности вводится 1 ставка техника по обслуживанию аттракционов
Уборщица	Устанавливается из расчета 0,5 штатной единицы при наличии убираемой площади от 300 кв. м до 500 кв. м с центральным водоснабжением либо 300 кв. м без центрального водоснабжения. Свыше 1 шт. ед. - при наличии убираемой площади от 500 кв. м по 0,5 штатной единицы на каждые 150 кв. м с центральным водоснабжением
Дворник	Устанавливается по нормам, утвержденным Министерством труда РФ N 38 от 24.06.1996

<*> Примечание: при работе парков в 2 смены количество единиц увеличивается в 2 раза.

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).

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 3 года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с 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.

11. Требования к технологии предоставления Услуги.

12. На территории Парков культуры и отдыха культурно-досуговое обслуживание населения городского поселения Видное осуществляется посредством:

– аттракционного хозяйства, тира, ледового катка.

13. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы Парков или через распространителей билетов) или свободным. Стоимость мероприятий, проводимых на территории Парков, определяется Парком самостоятельно.

14. Требования к доступности Услуги.

15. Категории потребителей Услуги.

16. Потребитель Услуги - гражданин Российской Федерации и гражданин иностранного государства.

17. Особые категории потребителей Услуги:

– инвалиды;

- дети-сироты;
- члены многодетных семей.

18. Порядок получения доступа к Услуге:

Для получения муниципальной Услуги "Организация культурно-досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха" потенциальному потребителю необходимо совершить действия:
В случае если мероприятие платное:

- приобрести билет (абонемент) на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе Парка культуры и отдыха или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение Парка культуры и отдыха в другие даты по данному билету не допускается;
- лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-досуговое мероприятие;
- предъявить билет (абонемент) на посещение культурно-досугового мероприятия ответственному сотруднику Парка.

В случае если мероприятие бесплатное:

Лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-досуговое мероприятие в дни и часы проведения мероприятия.

19. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

20. Предоставление услуги отдельным категориям потребителей регламентируется локальным внутренним актом организации - Положением о льготном посещении Парка культуры и отдыха.

21. Инвалиды, члены многодетных семей могут получить Услугу бесплатно. Для получения Услуги им необходимо:

- лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-досуговое мероприятие;
- предъявить документ установленной формы (удостоверение).

22. Дети-сироты могут получить Услугу по предварительной заявке (письму) из детских домов, управления социальной защиты населения.

23. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

2.4.4.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Парка и одежды других посетителей);
- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (в случае если культурно-досуговое мероприятие является платным);
- лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Парк закрыт для посещения посетителями;
- при отсутствии билетов на посещение культурно-досуговых мероприятий на требуемую дату и время (в случае, если культурно-досуговое мероприятие является платным);
- лицам, не соответствующим требованиям, определенным в Правилах посещения аттракциона (для лиц, желающих посетить аттракцион).

24. Предоставление Услуги приостанавливается по следующим основаниям:

- для лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- для лиц, не соответствующих требованиям, определенным в Правилах посещения аттракциона (для лиц, желающих посетить аттракцион).

25. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

26. С момента обращения Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок.

27. Культурно-досуговые мероприятия, организуемые на базе Парков культуры и отдыха, проводятся в соответствии с утвержденным директором Парка культуры и отдыха ежемесячным планом мероприятий.

28. Режим работы Парков культуры и отдыха определяется внутренним коллективным договором Парка. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

Информация о режиме работы Парков культуры и отдыха должна быть доступна жителям и гостям городского поселения Видное на официальном сайте Администрации городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области.

29. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

30. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

– полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

– результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

31. Качественное предоставление Услуги должно способствовать:

– поднятию жизненного тонуса населения;

– мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

– развитию творческих начал у населения;

– повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

32. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги Парком культуры и отдыха.

Таблица 4

№ п/п	Индикаторы качества услуги	Показатели оценки качества предоставления Услуги	
		Значение индикатора, ед. изм.	
1	2	Количество досуговых объектов не менее 30 и занимаемая площадь не менее 20 га	Количество досуговых объектов до 30 и занимаемая площадь до 20 га
		3	4
1.	В Парке культуры и отдыха имеется книга (журнал) регистрации опытов предложений до качеству услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да	Нет
2.	Доля населения, посещающего аттракционы Парка	Не менее 6% (в 1 квартале) не менее 20%	Не менее 3% (в 1 квартале) Не менее 10%

	культуры и отдыха	(во 2 квартале) Не менее 12% (в 3 квартале) Не менее 2% (в 4 квартале)	(во 2 квартале) Не менее 6% (в 3 квартале) Не менее 1% (в 4 квартале)
3.	Общий уровень укомплектованности кадрами согласно утвержденному штатному расписанию	Не менее 65%	

33. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

34. Парки культуры и отдыха обязаны довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Парки культуры и отдыха обязаны информировать потребителей Услуги о проводимых культурно-досуговых мероприятиях, организуемых на базе Парков посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о Парках культуры и отдыха на официальном сайте Администрации городского поселения Видное;
- информационных стендов, размещаемых в каждом Парке, предоставляющем Услугу;
- тематических публикаций, радио - и телепередач;
- интернет-сайтов.

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

- сведения о бесплатных мероприятиях, проводимых в рамках Плана культурно-массовых мероприятий (городских, областных), и прейскурант платных услуг;
- требования к потребителю;
- правила посещения парка;
- правила посещения аттракционов;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Парков культуры и отдыха, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

36. Контроль качества предоставления Услуги.

37. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль над деятельностью Парков культуры и отдыха осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

38. Внутренний контроль проводится руководителем Парка культуры и отдыха, и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Парка по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Парка культуры и отдыха и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

39. Осуществление внешнего контроля над деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Администрацией городского поселения Видное посредством:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Администрацию городского поселения Видное, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Парка на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией городского поселения Видное ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб на качество Услуги.

40. Для оценки качества и безопасности Услуги Администрация городского поселения Видное использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния Парков культуры и отдыха;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, и другие;
- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

41. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно руководителю Парка культуры и отдыха, так и в Администрацию городского поселения Видное.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Парка или заместителем главы администрации городского поселения Видное, курирующего данное направление в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципального Парка применяются меры дисциплинарного или финансового воздействия.

42. Ответственность за качество предоставления Услуги.

43. Работа Парков культуры и отдыха по предоставлению доступа к культурно-досуговым мероприятиям, организуемым на базе Парков культуры и отдыха, должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества Услуги.

Парки культуры и отдыха должны обеспечивать выполнение:

- обязательных требований охраны труда и требований техники безопасности в соответствии с Законом Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ "Трудовой кодекс Российской Федерации" (раздел X) (с изменениями и дополнениями);
- мер противопожарной защиты в соответствии с Федеральным законом от

21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

– мер антитеррористической безопасности в соответствии с Федеральным законом от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму" (с изменениями и дополнениями);

– мер охраны окружающей среды в соответствии с Федеральным законом от 10.01.2002 N 7-ФЗ "Об охране окружающей среды" (с изменениями и дополнениями).

44. Руководитель Парка культуры и отдыха несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Парка культуры и отдыха в Парке должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля над качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Парка и ведущих специалистов.

Руководитель Парка культуры и отдыха обязан:

– обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Парка;

– четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Парка, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

– организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

– обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;

– обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.