



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 644/3

**Об утверждении Стандарта качества
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление услуг Пензенского зоопарка»**

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Предоставление услуг Пензенского зоопарка», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление услуг Пензенского зоопарка» (далее – Стандарт).
2. Управлению культуры города Пензы обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу «Предоставление услуг Пензенского зоопарка» (далее – Услуга).
 - 2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
 - 2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.
 - 2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

2.5. Включение настоящего Стандарта в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль над соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности предоставляемой Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Е.В.Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль над выполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры города Пензы В.А. Фейгину.

Глава администрации города

Р. Б. Чернов

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПЕНЗЕНСКОГО ЗООПАРКА»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление услуг Пензенского зоопарка» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007 – 2009 гг.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Предоставление услуг Пензенского зоопарка» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Пензы Муниципальным автономным учреждением «Пензенский зоопарк» (далее – Зоопарк), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым производится учет потребности в их предоставлении.

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

Потребители Услуги – население.

Единица измерения Услуги – 1 посетитель.

Предоставление Услуги осуществляется платно за исключением категорий потребителей, указанных в п. 2.6.3.1

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);
- 6) Федеральный закон от 24.04.1995 № 52-ФЗ «О животном мире» (с изменениями и дополнениями);

7) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

8) Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (с изменениями и дополнениями);

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (с изменениями и дополнениями);

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 17.07.1996 № 823 «О порядке государственного учета, пополнения, хранения, приобретения, продажи, пересылки, вывоза за пределы Российской Федерации и ввоза на ее территорию зоологических коллекций» (с изменениями и дополнениями);

12) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (с изменениями и дополнениями);

13) Приказ Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 27.03.2006 № 90 «Об утверждении правил по борьбе с гриппом птиц» (с изменениями и дополнениями);

14) Приказ Государственного комитета Российской Федерации по охране окружающей среды от 30.09.1997 № 411 «О положении о зоологических коллекциях»;

15) иными нормативными правовыми актами, регуливающими правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Управление культуры города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- 1) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Зоопарк;
- 2) Условия размещения и режим работы Зоопарка;
- 3) Наличие специального технического оснащения Зоопарка;
- 4) Укомплектованность Зоопарка специалистами и их квалификация;
- 5) Наличие требований к технологии оказания Услуги;
- 6) Наличие информационного сопровождения деятельности Зоопарка, порядка и правил оказания им услуг;
- 7) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Зоопарка, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Предоставление услуг Пензенского зоопарка».

2.1. В содержание Услуги включается проведение следующих мероприятий:

- 1) Повышение культурного, экологически-образовательного уровня населения;
- 2) Осуществление воспроизведения диких животных с целью сохранения генофонда редких видов;
- 3) Проведение лечебной научно-ветеринарной работы;
- 4) Изучение передового опыта биологии и воспроизведения видов фауны;
- 5) Проведение культурно-массовых мероприятий;
- 6) Обеспечение Зоопарка услугами тепло-, электро- и водоснабжения и квалифицированным обслуживающим прочим персоналом.

2.2. Услуга оказывается Зоопарком в соответствии со следующими основными документами:

1) Устав Зоопарка является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, и в обязательном порядке должен включать в себя следующие сведения: наименование и местоположение, юридический статус; правоспособность учреждения; цели и предмет деятельности учреждения; права и обязанности учреждения, его ответственность; порядок управления учреждением, имущество и финансы учреждения; организация, оплата и дисциплина труда; порядок его создания, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) её предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы Зоопарка).

В практической деятельности при оказании Услуги Зоопарк использует следующие основные руководства и правила: правила внутреннего трудового распорядка; санитарные правила и нормы; иные руководства в области культуры.

При оказании Услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности Зоопарка используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; положения внутреннего характера, регулирующие деятельность Зоопарка.

3) Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Зоопарка.

4) Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения, в том числе: штатное расписание, правила

внутреннего трудового распорядка, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

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

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 культурно-досуговым учреждением.

В целях совершенствования нормативно-правовой базы в Зоопарке необходимо осуществлять регулярную инвентаризацию документов, подразумевающую включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения Зоопарка и режим работы.

2.3.1. Требования к территории, зданиям и помещениям Зоопарка.

Минимальное количество зданий и сооружений, необходимых для предоставления Услуги, представлено в таблице 1.

Таблица 1
Минимальное количество зданий и сооружений, необходимых для предоставления Услуги
(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество, ед.
Зоомагазин	1
Нежилое помещение	1
Гараж кирпичный	1
Гараж металлический	1
Здание конторы	1
Здание теплицы	1
Инвентарный сарай	2
Кирпичная кладовая	1
Здание конюшни	1
Конюшня для ламы	1
Вольеры копытного ряда	1
Вольеры для крупных хищников	1
Вольер для обезьян	1
Вольер для птиц «Совятник»	1
Попугайник зимний	1
Попугайник летний	1
Львятник	1
Крольчатник	1
Дрофятник	1
Фазанник	1
Ветеринарный сектор	1
Пушной блок № 3	1
Пушной блок № 7	1

Наименование	Количество, ед.
Террариум	1
Аквариум	10
Сторожевая будка	1
Билетная касса	1
Касса	1
Подсобное помещение теплицы	1
Помещение для хранения кормов	1
Внешнее ограждение	2
Мост гранитный	1
Водоёмы	1
Дорожки зоопарка	1
Бетонный водоспуск	1
Ливневый слив	1
Летний водопровод	1
Дорога бетонная	1
Водяное отопление	1
Городской водопровод	1
Система наружного и подземного отопления	1
Склиз	1
Скульптура «Глухарь»	1
Качалка «Дельфин»	1
Качалка «Рыбка»	1
Качели двойные	1
Карусель	1
Скамья «Рыбка»	1
Скамейка для отдыха	1
Скамья	10
Скульптура «Страус»	1
Скульптура «Гном с ежом»	1
Палатка торговая	1
Урна металлическая	20

2.3.1.1. Требования к территории Зоопарка:

1) Территория Зоопарка должна быть огорожена.

2) На территории Зоопарка должны быть:

- устроены асфальтированные дорожки и аллеи для посетителей;

- установлены карты-схемы территории Зоопарка;

- установлены указатели о размещении объектов животного мира, зон отдыха, питания, фотографирования;

- установлены и поддерживаются в исправном состоянии скамейки для отдыха посетителей;

- обустроены зоны для фотографирования;

- организованы зоны общественного питания.

3) На территории Зоопарка либо рядом с входом на территорию Зоопарка должна быть организована стоянка для автотранспорта посетителей.

2.3.1.2. Требования к комплексу зданий, в которых размещается Зоопарк.

- состояние зданий не является аварийным;

- здания Зоопарка должны быть подключены к системам централизованного отопления;

- лестницы при входах в здания Зоопарка должны быть оборудованы пандусами и поручнями.

Здания должны соответствовать установленным нормам, оснащены коммуникациями и связью. Помещения должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

2.3.1.3. Требования к составу помещений. В состав помещений Зоопарка должны входить:

- помещения для содержания в неволе животных (вольеры, клетки, террариумы, аквариумы);

- помещения для обслуживания животных, лаборатории;

- билетные кассы;

- служебные помещения;

- санузлы для посетителей.

Помещения для содержания животных, птиц, рыб, земноводных и пресмыкающихся должны быть:

- оборудованы кормушками, поилками, предметами, имитирующими привычную окружающую среду в условиях воли, предметами для игр;

- оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание необходимого температурного и влажностного режима.

2.3.2. Материально-техническое оснащение Зоопарка.

Требования к материально-техническому оснащению Зоопарка представлены в таблицах 2-6.

Таблица 2

Минимальное количество технологического оборудования и хозяйственного инвентаря, необходимого для предоставления Услуги
(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество, ед.
Компьютер	9
Компьютер в сборке	2
Ноутбук	1
Принтер	6
Ксерокс	1
Сейф	1
СВЧ-печь	1
Холодильник	1
Источник бесперебойного питания	1
Блистер (радиостанция 1)	4
Цифровой видеорегистр	1
Камера видеонаблюдения	1
Нумератор	1
Газон рулонный	1
Огнетушители	3
Ведро пожарное	5
Музыкальная аппаратура для проведения праздников	1
Трактор	1

Наименование	Количество, ед.
Прицеп к трактору	1
Автомобиль/микроавтобус	2
Автомобиль / грузовик бортовой	1
Пассажирский автобус	1
Лодка надувная	1
Газонокосилка	2
Снегоуборочная машина	1
Кусторез	1
Экипаж	2
Тележка садовая	1
Тачка	1
Тележка строительная	1
Компрессор	1
Кормоизмельчитель	1
Измельчитель	1
Овощерезка	1
Электроплита	1
Инкубатор	1
Установка бактерицидная	1
Холодильная камера	1
Шкаф холодильный	4
Морозильная установка	1
Морозильный ларь	1
Станок сверлильный	1
Станок деревообрабатывающий	2
Весы	1
Весы со стойкой	2
Термометры	1
АОГВ 11,6 Жук.	1
АОГВ 23,2 Жук. Нол.	1
Теплосчетчик	1
Усилитель универсальный	1
Выпрямитель электрический	1
Электрокалорифер	1
Калорифер	1
Металобанерные конструкции для оформления сцены	1

Таблица 3

Минимальное количество мебели

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество, ед.
Лампа настольная	1
Кресло	5
Стол компьютерный	2
Набор офисной мебели	3
Шкаф	2
Стол	1
Стул	1
Телефонный аппарат	1

Таблица 4
Минимальное количество канцелярских принадлежностей
(из расчета на год)

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество
Бумага для ксерокса	150 пач.
Скоросшиватели	200 шт.
Папки для бумаг	100 шт.
Бумага писчая	5 пач.
Карандаши разные	100 шт.
Ручки разные	100 шт.
Папки, уголки, файлы	500 шт.
Скрепки, скобы, степлеры	50 пач.
Линейки	20 шт.
Штрих	50 шт.
Клей	15 шт.
Бланки разные	456 шт.
Диски, дискеты	100 шт.
Тетради разные	183 шт.

Таблица 5

Минимальное количество животных

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество
Аист белый	3 гол.
Аквариумные рыбки	1 гол.
Амазон Венесуэльский	4 гол.
Амазон желтолобый	2 гол.
Амазон Мюллеров	1 гол.
Ара зеленокрылый	2 гол.
Ара красный	2 гол.
Ара сине-желтый	2 гол.
Балабан	1 гол.
Барсук	1 гол.
Белка обыкновенная	1 гол.
Верблюд	4 гол.
Волк канадский	1 гол.
Волк обыкновенный	3 гол.
Гиббон	2 гол.
Горлица бриллиантовая	2 гол.
Гусь белолобый	1 гол.
Гусь горный	6 гол.
Гусь куриный	5 гол.
Дикобраз	1 гол.
Дрофа обыкновенная	2 гол.
Еж обыкновенный	1 гол.
Енот полоскун	2 гол.
Жакко бурохвостый	1 гол.
Жакко краснохвостый	3 гол.
Журавль венценосный восточный	1 гол.
Журавль красавка	2 гол.

Наименование	Количество
Зеленая мартышка	1 гол.
Кабан европейский	2 гол.
Казарка белощекая	6 гол.
Казарка канадская	18 гол.
Какаду Гоффина	3 гол.
Какаду Моллукский	2 гол.
Капуцин	4 гол.
Каракал	2 гол.
Каролинка	2 гол.
Катта	1 гол.
Кенгуру	1 гол.
Коза камерунская	2 гол.
Колобус	1 гол.
Колобус восточный	1 гол.
Кот Бенгальский	1 гол.
Кошачий лемур	2 гол.
Лама	1 гол.
Лапундер	1 гол.
Лебедь черный	2 гол.
Лебедь шипун	2 гол.
Лев	2 гол.
Лиса обыкновенная	2 гол.
Лошадь Пржевальского	3 гол.
Лошадь рабочая	3 гол.
Лунь болотная	1 гол.
Макак яванский	3 гол.
Макак японский	1 гол.
Макака медв.	3 гол.
Макака-резус	1 гол.
Мангуст	3 гол.
Мандаринка	11 гол.
Медведь	2 гол.
Медведь бурый	1 гол.
Мини-пиги	4 гол.
Монал гималайский	2 гол.
Монодактил Себае	1 гол.
Неясыть бородатая лапланд.	2 гол.
Носуха	2 гол.
Обыкновенная игрунка	2 гол.
Огарь новозеландский	2 гол.
Олень	2 гол.
Опоссум карликовый	1 гол.
Орлан белохвост	3 гол.
Осел домашний	2 гол.
Павиан	2 гол.
Павлин обыкновенный	7 гол.
Павлин обыкновенный белый	2 гол.
Пеганка	2 гол.
Пекари ошейников	1 гол.
Пеликан кудрявый	1 гол.
Пеликан розовый	5 гол.
Песец	3 гол.

Наименование	Количество
Питон сетчатый	1 гол.
Питон тигровый	2 гол.
Пони	3 гол.
Попугай	1 гол.
Попугай большой кольчатый	1 гол.
Попугай малый кольчатый	4 гол.
Попугай розовогрудый	2 гол.
Попугай роскошный баррабандов	2 гол.
Попугай сенегальский	1 гол.
Попугай синеголовый	1 гол.
Пума	4 гол.
Розелла бледноголовая	1 гол.
Розелла пестрая	3 гол.
Рысь рыжая	2 гол.
Рысь сибирская	1 гол.
Саймири	1 гол.
Саймири белич.	1 гол.
Сервал	2 гол.
Собака енотовидная	2 гол.
Собака охранная	1 гол.
Сова полярная	2 гол.
Сорока голубая	2 гол.
Страус Эму	2 гол.
Султанка каспийская	2 гол.
Танагра медсос бирюзовая	2 гол.
Тигр амурский	1 гол.
Тукан Ариель	1 гол.
Тукан большой	2 гол.
Фазан золотой	6 гол.
Фазан королевский	6 гол.
Филин	1 гол.
Чучело венценосного журавля	1 гол.
Ягуар	1 гол.
Як	2 гол.

Таблица 6

Минимальное количество кормов и прочих материальных запасов, необходимых для выполнения Услуги (из расчета на год)
(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование	Количество
Корма	
<i>Мясо</i>	
Мясо говядина	10524,49 кг
Мясо кур	2000 кг
Обрезь говяжья	4421,67 кг
Обрезь котлетная	1279 кг
<i>Овощи:</i>	
Кабачки	1271 кг
Капуста	4955 кг
Картофель	13302 кг

Наименование	Количество
Морковь	11448 кг
Огурцы	1454 кг
Свекла кормовая	11000 кг
Свекла столовая	997 кг
Томат	1288 кг
Тыква	3551 кг
Фрукты	
Абрикос	10 кг
Апельсины	472 кг
Арбуз	301 кг
Банан	536 кг
Виноград	97 кг
Груши	97 кг
Дыня	62 кг
Крыжовник	31 кг
Хурма	71 кг
Яблоко	4767 кг
Крупы	
Геркулес	618 кг
Горох	468 кг
Гречка	400 кг
Крупа овсяная	290 кг
Крупа пшеничная	135 кг
Крупа ячневая	350 кг
Перловка	776 кг
Рис	175 кг
Пшено	1056 кг
Зерновые	
Лен	100 кг
Комбикормовая смесь	2880 кг
Овес	32816 кг
Просо	10176 кг
Пшеница	1000 кг
Сено	58 т
Ячмень	2277 кг
Комбикорм	4454 кг
Комбикорм в гранулах	2000 кг
Рыба	2600 кг
Расходные материалы к оргтехнике, в т.ч.:	
Запасные части к оргтехнике, в т.ч.:	
Картриджи	2 шт.
Барабан	4 шт.
Хозяйственные товары, в т.ч.:	
Стиральный порошок	150 пач.
Мыло хозяйственное	600 кус.
Средство для мытья посуды	12 фл.
Строительные материалы, в т.ч.:	
Краска	1069 кг
Обои	150 рул.
Клей	70 фл.
Железо, оцинкованное нержавеющей	10 лист.
Кабель электрич.	233 п.м

Наименование	Количество
Электrolампочки	2000 шт.
Фанера разная	100 лист.
Песок	5 т
Железо оцинкованное гаффриров.	100 лист.
Пиломатериалы	15 куб.м
Мел. известь	33 кг
Щебень	5 т
Гвозди	150 кг
Электроды	130 пач.
Цемент	30 меш.
Метизы	50 шт.
Сетка рабица	300 м
Лопаты	50 шт.
Багор	10 шт.
Ведро	50 шт.
З/части для а /машин, в т.ч.:	
Цилиндр тормозной	2 шт.
Цилиндр тормозной задний	2 шт.
Цилиндр тормозной Газ	2 шт.
Болт карданный	50 шт.
Свечи зажигания	20 шт.
Ремень вентиляторный	10 шт.
Патрубки резиновые	100 шт.
Редуктор заднего моста	1 шт.
Аптечки автомобильные	5 шт.
Радиатор для автобуса	2 шт.
Радиатор для а/м ЗИЛ	1 шт.
Автошины	4 шт.
Костюм механика	2 шт.
Комбинезон	40 шт.
Костюм Жокей	1 шт.
Куртка	40 шт.
Фартук	8 шт.
халат	15 шт.
Сапоги резиновые	76 пар
Рукавицы ватные	76 пар
Перчатки	1000 пар
Боты д/электр	2 пар
Перчатки д/эл	2 пар
Перчатки прорезиненные	200 пар
Маска для сварщика	2 шт.
Рукавицы сварщика	2 пар
Очки защитные	4 шт.
Валенки	40 пар
Респираторы	25 шт.
Столовая посуда	
Ведро оцинков.	5 шт.
Миски	50 шт.
Кастрюли	10 шт.
Лотки, кюветки	10 шт.
Медикаменты	

Наименование	Количество
Азинокс+	45 шт.
Аквадетрим	3 флак.
Алоэ	10 упак.
Альбен	5 упак.
Анальгин	11 амп.
Аппарат Елизарова	1 пак.
Баралгин	13 шт.
Бензопенцилиновая натриевая соль	5 упак.
Бикса	1 шт.
Бинт нестир.	10 шт.
Бинт 5x10	18 шт.
Бицилин=5	50 флак.
Бриллиант. зелень	10 флак.
Вакцина ЛТФ	1 т.д.
Вакцина ВГБК	200 т.д.
Вата	8 шт.
Весы	1 шт.
Ветофел С	16 шт.
Витамин Д3	1 упак.
Витаофен сыворотка	8 шт.
Вода для инъекций	6 шт.
Водный раствор Д 3	3 флак.
Гексавит	1 упак.
Гентамицин	9 упак.
Гидрокортизон	6 шт.
Глюкоза	1 упак.
Гонадотропин	1 упак.
Дез. средство	2 упак.
Декарис	4 шт.
Демос	3 шт.
Дератизация	3 кг
Диазолин	2 упак.
Диклофен	1 упак.
Димексид	2 шт.
Дицинон	1 упак.
Жгут	1 шт.
Золетил	1 упак.
Ивермек	4 флак.
Игла для вз/крови	15 шт.
Калий глюконат	2 упак.
Калий марг кислый	93 г
Кальция глицерофосфат	8 шт.
Катозол	100 мг
Кетарол	10 упак.
Клотримазол	1 упак.
Кокцидиовит	1 кг
Контрасекс	5 шт.
Креолин бесфенольный	5 кг
Крючок глазной	2 упак.
Лакримин	15 шт.
Лактобактерин	25 упак.
Левомецетин	1 кг

Наименование	Количество
Лезвия съёмные	8 шт.
Лейкопластырь	2 шт.
Мазь ихтиоловая	1 бан.
Мазь пихтоин	1 шт.
Мазь синтомициновая	1 шт.
Мазь тетрациклиновая	1 упак.
Марля	1 шт.
Маска	8 шт.
Мор от крыс	6 кг
Набор малый хирургический	1 шт.
Набор хирургический	1 шт.
Настойка йода	3 флак.
Натрий хлорид	4 шт.
Неостамазан	1 флак.
Никотиновая кислота	8 шт.
Нитамин АДЗЕС 50мл	38 флак.
Нитки эластичные	1 шт.
Ноби-вак	32 доза
Нож	3 шт.
Нож копытный	1 шт.
Ножницы	5 шт.
Но-шпа	81 шт.
Окситоцин	10 шт.
Перекись водорода	10 шт.
Перчатки анат.	13 шт.
Перчатки одноразовые	50 пар
Пинцет	10 шт.
Пиперазин	13 упак.
Пипетки	5 шт.
Пирацетам	5 упак.
Повал с петлей	1 шт.
Поливак-тм	2 амп.
Проволока лигатурная	9 шт.
Прозерин	2 упак.
р-р Рипера	10 пак.
Рабинин	20 доза
Ракушка морская	44 шт.
Раствор глюкоза 40%	5 флак.
Раствор кофеина 20%	8 флак.
Раствор Люголя	20 доза
Раствор натрия	2 упак.
Ревиликс	16 доза
Римефон	17 доза
Ромашка 50,0	8 шт.
Ромегар	100 доза
р-р В 1	1 упак.
р-р В 12	2 упак.
р-р В 6	1 упак.
р-р никат. кислоты	1 упак.
Ручка скальпеля	1 шт.
Рыбий жир	15 л
Сера кормовая	4 кг

Наименование	Количество
Сироп шиповника	3 флак.
Система	10 шт.
Сода кальцинированная	41 кг
Соль амп. натр.	10 упак.
Спринцовка	1 шт.
Стрептоцид	1 кг
Сульфаквамфоаин	1 амп.
Супрастин	2 шт.
Терафлекс	10 упак.
Термометр	1 шт.
Тетрамизол	10 шт.
Тилазин	15 флак.
Токоферола ацетат	30 упак.
Трентал	10 упак.
Трициллин бгр.	70 упак.
Трубка духовая	4 упак.
Уголь активированный	20 упак.
Ушастик премикс 150гр	93 шт.
Фармавит	10 шт.
Фелавакс	24 шт.
Фелуцен - лизунец универс.	40 шт.
Хилак форте	10 флак.
Хлорная известь	100 кг
Церукал	5 шт.
Цианокобаламин	20 упак.
Шовный материал	20 шт.
Шприц	200 шт.
Шприц летающий	30 шт.
Горюче-смазочные материалы	11566 л
Диз.топливо	1300 л
Бензин АИ-76	1200 л
Бензин АИ-92	3996 л
Бензин АИ-80	5070 л

2.4. Укомплектованность Зоопарка кадрами и их квалификация.

Квалификация специалистов Зоопарка должна обеспечивать надлежащее качество предоставления Услуги.

В соответствии со штатным расписанием Зоопарк должен располагать достаточным количеством специалистов, необходимым для предоставления Услуги.

Таблица 7

Примерные штаты, необходимые для оказания Услуги
(Применяются при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Профессия (должность)	Количество штатных единиц
<i>Административно-управленческий персонал</i>		
1	Директор	1
2	Зам. директора по экскурсионно-массовой работе	1
3	Ведущий инженер	1
4	Главный бухгалтер	1

№ п/п	Профессия (должность)	Количество штатных единиц
5	Зам. главного бухгалтера	1
6	Бухгалтер	3
7	Экономист	1
8	Начальник отдела кадров	1
9	Инженер по охране труда и ГО ЧС	1
10	Программист	1
11	Делопроизводитель	1
	Итого	13
<i>Отдел экскурсионно-массовой работы</i>		
12	Методист	4
13	Организатор экскурсий	1
	Итого	5
14	Водитель автомобиля	3
15	Тракторист	1
16	Автослесарь	2
17	Медсестра	1
	Итого	7
<i>Служба охраны</i>		
18	Начальник службы сторожевой и пожарной охраны	1
19	Вахтер	3
20	Ночной сторож	9
21	Администратор	2
	Итого	15
<i>Входная касса</i>		
22	Старший кассир	1
23	Кассир	2
24	Контролер билетов	3
	Итого	6
<i>Склад</i>		
25	Зав. складом	1
26	Кладовщик	1
	Итого	2
<i>Ветеринарная служба</i>		
27	Главный врач	1
28	Ветфельдшер	1
29	Ветеринарный врач	1
	Итого	3
<i>Зоослужба</i>		
30	Зав. секцией млекопитающих животных	1
31	Зоолог секции млекопитающих	1
32	Рабочий по уходу за животными	15
	Итого	17
<i>Секция орнитологии</i>		
33	Зав. секцией орнитологии	1
34	Зоолог секции орнитологии	2
35	Рабочий по уходу за животными	15
	Итого	18
<i>Секция пушных животных и рыб</i>		
36	Зав. секцией пушных животных и рыб	1
37	Зоолог секции	1
38	Рабочий по уходу за животными	7

№ п/п	Профессия (должность)	Количество штатных единиц
	Итого	9
<i>Секция кормления животных</i>		
39	Зав. секцией кормления	1
40	Старший повар	2
41	Повар	2
42	Грузчик	1
43	Подсобный рабочий	3
	Итого	9
<i>Секция благоустройства и растениеводства</i>		
44	Зав. секцией благоустройства и растениеводства	1
45	Агроном благоустройства	1
46	Рабочий благоустройства	15
47	Дворник	2
48	Уборщица	2
	Итого	21
<i>Строительная бригада</i>		
49	Техник-энергетик	1
50	Электрик	1
51	Плотник	3
52	Слесарь-сантехник	2
53	Электрогазосварщик	2
54	Подсобный рабочий	4
	Итого	13
	Всего	138

Штат Зоопарка должен быть укомплектован специалистами не менее чем на 99 %, специалисты Зоопарка не реже одного раза в пять лет должны повышать квалификацию. Административно-управленческий персонал Зоопарка должен иметь навыки работы на персональном компьютере.

2.5. Требования к технологии оказания Услуги.

1) Деятельность Зоопарка должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

2) Должна производиться ежедневная уборка территории Зоопарка;

3) Зоопарк должен быть оборудован системами видеонаблюдения; кнопкой экстренного вызова милиции, должна быть организована круглосуточная охрана Зоопарка.

4) Помещения Зоопарка должны быть оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения;

5) Должен быть утвержден план эвакуации людей и животных в случае возникновения пожара.

2.6. Требования к доступности Услуги.

2.6.1. Категории потребителей Услуги.

Доступ к Услуге может получить любой гражданин Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории города Пензы. Услуга предоставляется потребителю независимо от пола,

возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

Особые категории потребителей Услуги:

- лица, не достигшие 14 лет;
- инвалиды и участники ВОВ;
- солдаты срочной службы;
- сопровождающие группы;
- семьи (2 взрослых, 1 ребенок).

2.6.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Для получения доступа к Услуге потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

- 1) Приобрести билет в кассе Зоопарка или у распространителей;
- 2) Предъявить билет, либо документ, дающий право бесплатного посещения Зоопарка контролеру.

2.6.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

2.6.3.1. Услуга предоставляется бесплатно:

- детям до 5 лет включительно;
- инвалидам и участникам ВОВ при наличии удостоверения;
- солдатам срочной службы;
- сопровождающему группы посетителей от 15 человек (1 сопровождающий на 1 группу);
- 1 января каждого года «День открытых дверей» (бесплатный вход для всех категорий).

2.6.3.2. Услуга предоставляется по льготной цене:

- детям от 5 до 14 лет включительно;
- для семей по абонеентам (2 взрослых, 1 детский);
- для групп посетителей от 15 человек.

2.6.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.

Основными причинами отказа в предоставлении Услуги являются:

- 1) нахождение потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) нахождение потребителя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);

3) отсутствие у потребителя билета или документов, дающих право на бесплатное посещение Зоопарка.

Предоставление Услуги приостанавливается в следующих случаях:

- 1) нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- 3) нарушение посетителем правил посещения Зоопарка

2.6.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Зоопарка.

Адрес зоопарка: Пензенская область, город Пенза, ул. Красная 10, 440026.

Режим работы зоопарка:

1) В осенне-зимний период: касса по продаже билетов работает с 10 до 16.00 часов, посещение зоопарка с 10 до 17.00 часов, выходной понедельник.

2) В весенне-летний период: касса по продаже билетов работает с 10 до 19.00 часов, посещение зоопарка с 10 до 20.00 часов, без выходных дней. (Зоопарк может быть закрыт для проведения профилактических и ветеринарных мероприятий, но не более чем на 1 день в месяц.)

2.7. Показатели, характеризующие качество предоставления Услуги.

2.7.1. Критерии оценки качества Услуги.

1) Полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

2.7.2. Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Среднее количество посетителей Зоопарка за один день - в осенне-зимний период - в весенне-летний период	Не менее 57 человек Не менее 430 человек
2.	Удельный вес в коллекции Зоопарка животных, включенных в международную или российскую Красные книги	Не менее 15 %
3.	Процент животных, содержащихся в удовлетворительных условиях	Не менее 60 %
4.	Удельный вес в коллекции Зоопарка животных, давших потомство в неволе	Не менее 18 %
5.	Обеспечение животных кормами с учетом их физиологических потребностей и установленными нормативами	Не менее 100 %
6.	Обеспечение животных необходимыми медикаментами	Не менее 100 %
7.	Количество экскурсий, проводимых в течение года (в том числе для детей)	Не менее 200 (Не менее 120)
8.	Количество лекций, проводимых в течение года	Не менее 20
9.	Количество выставок, проводимых в течение года	Не менее 25
10.	Количество праздничных мероприятий, организованных и проведенных в течение года	Не менее 20
11.	Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью Услуги	Не менее 99 %
12.	Процент обращений потребителей, по которым приняты меры	Не менее 100 %

2.8. Информационное обеспечение потребителей Услуги.

Зоопарк обязан 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.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о Зоопарке на официальном сайте Администрации города Пензы, сайте Управления культуры города Пензы;
- информационных стендов, размещаемых в Зоопарке;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В Зоопарке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Зоопарка, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.9. Контроль качества предоставления Услуги.

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

Контроль над деятельностью Зоопарка осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.2. Внутренний контроль проводится руководителем Зоопарка и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Зоопарка по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Зоопарка 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 Зоопарка, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.9.3. Осуществление внешнего контроля над деятельностью Зоопарка по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;

2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Зоопарка на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.9.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуг Управлением культуры города Пензы использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Зоопарка;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Зоопарка за отчетный период, и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуг, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуг, оценка результатов опроса.

2.9.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Зоопарк, так и в Управление культуры города Пензы

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

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Зоопарка или начальником Управления культуры города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Зоопарка применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководители немуниципальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество оказания Услуги.

Работа Зоопарка должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Зоопарка несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

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

Руководитель Зоопарка обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации
города

А.В. Макаров