



Администрация города Пензы

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.05.2009 № 674/4

**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 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 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

**Администрация города Пензы постановляет:**

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» (далее – Стандарт) согласно Приложению.
2. Управлению культуры города Пензы обеспечить:
  - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» (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 Услуги для представления главе администрации города Пензы не реже одного раза в квартал.
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 заместителя главы администрации Рябихину Л.Ю., начальника Управления культуры города Пензы В.А.Фейгину.

Глава администрации города Пензы

Р.Б. Чернов



Приложение  
к постановлению администрации города Пензы  
от «13» 06, 2009 г. № 670/14

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

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную Услугу «Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города) (далее – Парки культуры и отдыха), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении» (с изменениями и дополнениями). 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.

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

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

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.3. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

1.3.4. 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);

1.3.5. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 31.08.2007 № 570 «Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

1.3.6. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 29.05.08 № 248н «Об утверждении профессиональных квалификационных групп общепрофессиональных профессий рабочих» (с изменениями и дополнениями);

1.3.7. Устав г. Пензы (утвержден Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 №130-12/4) (с изменениями и дополнениями);

1.3.8. Постановление Главы г. Пензы от 28.10.1999 № 1981 «О создании целостной системы управления культурой в городе Пензе».

1.4. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления муниципальной Услуги – Управление культуры города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Парки культуры и отдыха;

1.5.2. условия размещения и режим работы Парков;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Парков;

1.5.4. наличие специалистов соответствующей квалификации;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги в области культуры;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Парков культуры и отдыха, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Парков культуры и отдыха, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарту.

**II. Требования к предоставлению муниципальной услуги**



**«Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха»**

2.1. Состав (содержание) Услуги:

2.1.1. Организация культурно-досуговых мероприятий жителей с использованием аттракционного хозяйства, тира, игровых автоматов, Планетария, зооуголка и др.

2.1.2. Содержание аттракционного хозяйства, его материально-техническое обеспечение.

2.1.3. Оказание транспортных услуг для выездных мероприятий, лекций, экскурсий, культурно-массовых мероприятий.

2.1.4. Организация концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов, игровых и развлекательных программ, выездных мероприятий с участием творческих коллективов и артистов.

2.1.5. Обеспечение квалифицированным, обслуживающим, прочим персоналом, услугами тепло-, электро- и водоснабжения.

2.2. Результат предоставления Услуги:

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

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга «Организация культурно – досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» предоставляется Парками культуры и отдыха, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления Услуги, определяющие методы (способы) её 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.

2.3.1.2. 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,
- инструкций о мерах пожарной безопасности на территории Парка,
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

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

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

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей Услуги:

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

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услуги.

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, предоставляющей Услуги, 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 объёма средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
<b>Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов необходимой для оказания Услуги</b>		
1.	Аттракционы	не менее 30
2.	Игровые автоматы	не менее 10
3.	Игровые приставки	не менее 6
4.	Урны	не менее 40
5.	Лавки	не менее 55
6.	Транспорт	не менее 6
7.	Производственно-техническое оборудование:	не менее 21
	Электроинструменты	не менее 5
	Инструменты	не менее 5
	Бензопилы, бензокосы	не менее 8
	Тракторно-щеточный механизм	не менее 1
	Котел	не менее 2
8.	Хозяйственный инвентарь	не менее 20
9.	Фото- и видео аппаратура:	не менее 5



	Фотокамера	не менее 1
	Видеокамера	не менее 2
	Видеоплеер	не менее 2
10.	Музыкальные инструменты:	не менее 3
	Баян	не менее 3
11.	Световые приборы	не менее 5
12.	Акустическое и аудио оборудование:	не менее 12
	Звуковые колонки	не менее 4
	Пульты	не менее 2
	Усилители	не менее 2
	Микрофоны	не менее 2
	Музыкальные центры	не менее 2
13.	Оборудование планетария:	не менее 19
	Аппараты	не менее 10
	Макет	не менее 6
	Пульт	не менее 1
	Глобус	не менее 2
14.	Средства связи – мини-АТС, радиостанции, телефонные аппараты	не менее 7
15.	Пожарная сигнализация	не менее 1
<b>Минимальное количество техники, оборудования, мебели, приборов, сопровождающих предоставление Услуги</b>		
1.	Мебель:	не менее 58
	Стул	не менее 20
	Стол	не менее 20
	Шкаф	не менее 7
	Кресло	не менее 2
	Тумбы	не менее 5
	Комплект мебели	не менее 4
2.	Оргтехника:	не менее 17
	Компьютер (комплект)	не менее 9
	Принтер	не менее 5
	Копировальный аппарат	не менее 2
	Модем	не менее 1 при наличии сети Интернет
3.	Телевизоры	не менее 4
4.	Холодильники	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.

Таблица 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)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аттракционов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
<b>Минимальное количество специализированной техники, оборудования, приборов необходимой для оказания Услуги</b>		
1.	Аттракционы	не менее 3
2.	Игровые автоматы	не менее 7
3.	Игровые приставки	не менее 1
4.	Урны	не менее 15
5.	Лавки	не менее 24
6.	Транспорт	не менее 2
7.	Производственно-техническое оборудование:	не менее 13
	Электроинструменты	не менее 5
	Инструменты	не менее 5
	Бензопилы, бензокосы	не менее 3
8.	Хозяйственный инвентарь	не менее 10
9.	Фото- и видео аппаратура:	не менее 2
	Фотокамера	не менее 1
	Видеоплеер	не менее 1
10.	Музыкальные инструменты:	не менее 3
11.	Световые приборы	не менее 1
12.	Акустическое и аудио оборудование:	не менее 4
	Звуковые колонки	не менее 1
	Усилители	не менее 1
	Микрофоны	не менее 2
<b>Минимальное количество техники, оборудования, мебели, приборов, сопровождающих предоставление Услуги</b>		
1.	Мебель:	не менее 28
	Стул	не менее 10
	Стол	не менее 7
	Шкаф	не менее 2
	Кресло	не менее 5
	Комплект мебели	не менее 4
2.	Оргтехника:	не менее 11
	Компьютер (комплект)	не менее 6
	Принтер	не менее 3
	Копировальный аппарат	не менее 1
	Модем	не менее 1 при наличии сети Интернет
3.	Телевизоры	не менее 2
4.	Холодильники	не менее 1

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.

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

Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым числом работников, обеспечивающим 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 вопросам	Вводится 1 ставка на 25-30 досуговых объектов
Зам. директора по культурно-массовой работе	Вводится 1 ставка в учреждениях, из расчета проведения культурно-массовых мероприятий с годовым объемом не менее 1000 единиц
Главный бухгалтер	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
Бухгалтер разных направлений	Устанавливается по следующим объемам работ на участках бухгалтерского учета: – расчетный сектор – вводится 1 ставка по расчетам с рабочими и служащими при обработке 100 лицевых счетов в год; – учет основных средств и материалов – вводится 1 ставка при наличии фондов в объеме 13,0 млн. руб.;; – расчеты с поставщиками и заказчиками – вводится 1 ставка при годовом объеме 5,5 млн. руб.
Главный инженер	Вводится 1 ставка при эксплуатации отдельно стоящих зданий (одно или несколько) и наличии свыше 10 досуговых объектов
Главный художник	Вводится 1 ставка, исходя из целевого предназначения муниципального учреждения с числом ежегодно проводимых мероприятий более 150 единиц
Начальник отдела (подразделения, сектора)	Согласно перечню отделов (подразделений, секторов) с минимальным количеством штатных единиц в отделе от 2-х и более человек; (подразделения, сектора) – 2 человека в пределах

	утвержденной учредителем штатной численности
Инспектор отдела кадров (включая старшего)	Вводится 1 ставка при ведении личных дел и трудовых книжек из расчета от 50 до 150 чел., 2 ставки – свыше 151 человека
Юрист	В пределах утвержденной учредителем штатной численности в парке культуры и отдыха вводится 0,5 штатной единицы юриста
Программист (системный администратор)	Вводится 1 ставка при обслуживании не менее 8–10 единиц и наличии локальной вычислительной сети в пределах утвержденной учредителем штатной численности
Библиотекарь	Вводится при наличии фонда хранения от 3000 экземпляров
Машинистка	Вводится в пределах утвержденной учредителем штатной численности из расчета 6,0 тысяч машинописных листов служебной документации в год
Делопроизводитель	Вводится в пределах утвержденной учредителем штатной численности при входящей и исходящей документации не менее 3000 документов в год
Экономист	Вводится 1 ставка при исполнении расходов с годовым объемом не менее 5,5 млн. руб.
Кассир (включая старшего)	При оформлении кассовых документов свыше 3,5 млн. руб. в год вводится 1 ставка кассира. В случае необходимости работы 2-х и более касс устанавливается 1 ставка старшего кассира
Инкассатор	Вводится в учреждениях, где есть необходимость сдачи выручки от работы досуговых объектов в вечернее время
Заведующий билетным столом	Вводится 1 ставка при наличии билетного хозяйства в учреждении
Инженер по технике безопасности	В учреждениях, количество штатных единиц которых превышает 50, числом механизированных аттракционов в количестве 4-х наименований, работающих круглогодично, вводится инженер по технике безопасности
Старший администратор	Вводится 1 ставка с числом посетителей более 12,0 тысяч человек в год
Методисты всех категорий	Вводится не менее 1 ставки по всем творческим направлениям деятельности учреждения и проведении мероприятий свыше 100 единиц в год в пределах утвержденной учредителем штатной численности
Лектор	Вводится 1 ставка при проведении лекционной работы не менее 200 лекций в год
Контролер *	Вводится 1 ставка на каждый работающий аттракцион (объект)
Кассир *	Вводится на каждую билетную кассу
Художественный руководитель	Вводится 1 ставка в учреждениях при проведении свыше 1000 мероприятий в год
Культурорганизатор	Количество ставок вводится в зависимости от



(ведущий, конферансье)	запланированного количества выступлений, но не менее 200 единиц в год и их продолжительности не менее 1 часа
Радиоинженер *	Вводится 1 штатная единица при эксплуатации технических средств вещания, состоящих на балансе учреждения
Акомпаниатор	1 штатная единица на 200 мероприятий в год
Костюмер	Вводится 1 штатная единица при наличии в учреждении костюмерной с количеством костюмов не менее 150 единиц
Руководитель кружка	Устанавливается в зависимости от наполняемости: – художественно-творческие – 1 группа наполняемость 18–20, 2 группа 15–18, 3 группа 12–15, 4 группа 10–12 человек; – творческо-прикладные – 1 группа наполняемость 12–15, 2 группа 9–12, 3 группа 8–10, 4 группа 6–8 человек
Фотограф	Вводится 1 штатная единица при наличии оборудованной фотолаборатории
Кинооператор	Вводится 1 штатная единица при наличии оборудованного кабинета видеостудии
Инженер технического отдела	Вводится 1 штатная единица при наличии не менее 25 объектов (зданий, сооружений и досуговых объектов)
Инженер по обслуживанию звукоусилительной и электроосветительной аппаратуры *	Вводится 1 ставка при организации и проведении мероприятий свыше 200 единиц в год и наличием на балансе учреждения аппаратуры не менее 25 единиц
Режиссер	Вводится 1 ставка, исходя из целевого предназначения учреждения с числом ежегодно разрабатываемых сценарных планов свыше 40 единиц
Артист	Вводится 1 штатная единица для проведения мероприятий в количестве не менее 100 единиц в год
Художник-оформитель	Количество ставок вводится в зависимости от годового объема работ из расчета 1 ставка на 700 кв. м изготовления (планшетов, декораций, реквизита и др.)
Электросварщик	Вводится 1 штатная единица при наличии не менее 25 единиц культурно-досуговых объектов
Тракторист	Устанавливается из расчета 1 единица на каждый состоящий на балансе и работающий с полной нагрузкой трактор с применением прицепных приспособлений и устройств
Водитель	Устанавливается из расчета 1 единица на каждый состоящий на балансе и работающий с полной нагрузкой автомобиль
Слесарь *	Вводится 1 штатная единица при обслуживании не менее 3-х культурно-досуговых объектов

Техник связи	Вводится 1 штатная единица при наличии местной телефонной связи с обслуживанием не менее 35 телефонных аппаратов
Плотник	Вводится 1 штатная единица на 8 досуговых объектов при обслуживании не менее 1000 кв. м
Электрик *	Вводится 2 штатных единицы при наличии на балансе трансформаторной подстанции, подземных и наружных электрических сетей протяженностью не менее 2500 м. На каждые 4 объекта аттракционного хозяйства вводится дополнительно 1 единица
Сантехник	Вводится 1 штатная единица на каждые 2000 кв. м
Инструктор тира *	Вводится 1 штатная единица при наличии объекта (тир)
Рабочий по уходу за животными	Вводится 1 штатная единица при наличии Зооуголка и обслуживании животных не менее 15 единиц
Техник по обслуживанию аттракционов	При наличии аттракционного хозяйства с особо сложными механизмами в пределах утвержденной учредителем штатной численности вводится 1 ставка техника по обслуживанию аттракционов
Агроном	1 штатная единица на площадь посевов не менее 450 кв. м. При наличии на территории парка теплиц на 100 кв. м дополнительно вводится 1 единица
Техник	Вводится 1 штатная единица на 70 га лесопарковой зоны
Рабочий по озеленению	Вводится 1 штатная единица на 0,4 га парковой зоны
Вальщик-лесоруб	Вводится в пределах утвержденной учредителем штатной численности, но не менее 1 единицы на 1 га лесопарковой зоны
Заведующий складом	Вводится 1 штатная единица при наличии в учреждении оборудованных складских помещений
Экспедитор	Вводится 1 штатная единица при сопровождении товарно-материальных ценностей на сумму не менее 500 000 рублей в год
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
Уборщица санузла	Устанавливается 1 штатная единица на каждые 440 кв. м убираемой площади мест общего пользования
Завхоз	Вводится 1 ставка в учреждениях, имеющих самостоятельные или арендуемые здания при условии их самостоятельной эксплуатации
Дворник	Устанавливается по нормам, утвержденным Министерством труда РФ № 38 от 24.06.1996 г.



Начальник смены	Вводится 1 штатная единица из расчета 4 га охраняемой на территории парка площади и наличия не менее 4 единиц сторожевых постов
Сторож	Вводится из расчета 4,2 единицы баланса рабочего времени на сторожевую охрану, где нет возможности передать охрану зданий на пулт вневедомственной охраны
Подсобный рабочий *	При перемещении грузов на расстояние 500 м вводится 1 ставка
Копировщик	При наличии в учреждении технического бюро в пределах утвержденной учредителем штатной численности вводится 1 единица копировщика для выполнения работ по изготовлению технической документации не менее 300 листов формата А4 в год
Инженер-строитель	Вводится 1 штатная единица в учреждениях, годовой объем которых составляет не менее 25 досуговых объектов
Инженер по ремонту игровых автоматов *	Вводится 1 штатная единица при обслуживании 10 единиц
Техник Планетария	Вводится 0,5 штатной единицы при эксплуатации специального особо сложного оборудования, состоящего на балансе учреждения в пределах утвержденной учредителем штатной численности
Начальник автоматической телефонной станции	Вводится 1 единица при эксплуатации в учреждении собственной автоматической телефонной станции
Начальник (смены отдела эксплуатации) *	Вводится 1 штатная единица при наличии аттракционного хозяйства не менее 15 единиц
Оператор копировальных и множительных машин	Вводится 1 штатная единица при наличии не менее 1 единицы копировальной техники и изготовлении копий не менее 25 тыс. в год
Рабочий сцены	Вводится в пределах утвержденной учредителем штатной численности 1 единица при обслуживании 200 сценических площадок в год
Рабочий зеленого хозяйства (сезонные работники)	Устанавливается из расчета 10 штатных единиц в среднегодовом исчислении для парка культуры и отдыха «Олимпийский», но не менее 1 единицы на 0,4 га парковой зоны

\* 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.

### 2.3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.

2.3.5.1. На территории Парков культуры и отдыха культурно-досуговое обслуживание населения города Пензы осуществляется посредством:

-аттракционного хозяйства, тира, игровых автоматов, Планетария, зооуголка;

-культурно-досуговых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов, игровых и развлекательных программ), организуемых культурно-досуговыми учреждениями города;

-выступлений творческих коллективов и артистов, приезжающих из других городов;

-демонстрации кино- и видеопрограмм, организации экскурсий;

-организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников, организуемых на территории Парков культуры и отдыха.

2.3.5.2. 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.

### 2.4. Требования к доступности Услуги.

#### 2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги – гражданин Российской Федерации и гражданин иностранного государства.

#### 2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

-инвалиды;

-дети-сироты;

-члены многодетных семей.

#### 2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

Для получения муниципальной Услуги «Организация культурно - досуговых мероприятий на базе Парков культуры и отдыха» потенциальному потребителю необходимо совершить действия:



2.4.2.1. в случае, если мероприятие платное:

1) 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;

2) лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующий культурно-досуговое мероприятие;

3) предъявить билет (абонемент) на посещение культурно-досугового мероприятия ответственному сотруднику Парка.

2.4.2.2. в случае, если мероприятие бесплатное:

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

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

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

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

- лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующего культурно-досуговое мероприятие;

- предъявить документ установленной формы (удостоверение).

2.4.3.3. Дети-сироты могут получить услугу по предварительной заявке (письму) из детских домов, Социального управления города Пензы.

2.4.4. 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).

2.4.4.2. 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).

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

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

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

2.4.5.3. 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 города Пензы на официальном сайте Администрации города Пензы в разделе «Культура».

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

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

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).

Качественное предоставление Услуги должно способствовать:

1) поднятию жизненного тонуса населения;

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

3) развитию творческих начал у населения;

4) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

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

Таблица 4



### Показатели оценки качества предоставления Услуги

N п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, ед. изм.	
		Парки культуры и отдыха с количеством досуговых объектов не менее 30 и занимаемой площадью не менее 20 га	Парки культуры и отдыха с количеством досуговых объектов менее 30 и занимаемой площадью менее 20 га
1	2	3	
1.	В Парке культуры и отдыха имеется книга (журнал) регистрации отзывов предложений по качеству услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/нет	
2.	Доля населения, посещающая аттракционы парка культуры и отдыха	Не менее 4% (в 1 квартале) Не менее 25% (во 2 квартале) Не менее 25% (в 3 квартале) Не менее 4% (в 4 квартале)	Не менее 1% (в 1 квартале) Не менее 6% (во 2 квартале) Не менее 6% (в 3 квартале) Не менее 1% (в 4 квартале)
3.	Количество проводимых мероприятий	Не менее 24 мероприятий в квартал	
4.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	Не менее 3 направлений в квартал	
6.	Общий уровень укомплектованности кадрами согласно утвержденному штатному расписанию	Не менее 65%	

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услуги.

2.6.1. 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 города Пензы в разделе «Культура»;
- информационных стендов, размещаемых в каждом Парке, предоставляющем Услуги;
- тематических публикаций, радио- и телепередач;
- интернет-сайтов.

2.6.2. 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.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. 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.

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

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) 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.



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

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

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

3) 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 Управлением культуры города Пензы ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб на качество Услуги.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуги Управление культуры города Пензы использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Парков культуры и отдыха;

2) 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;

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

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

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

2.7.3.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно руководителю Парка культуры и отдыха, 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 Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Парка или начальником Управления культуры города Пензы 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.

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

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

2.8.1. 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 № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации» (раздел X) (с изменениями и дополнениями);

-мер противопожарной защиты в соответствии с Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

-мер антитеррористической безопасности в соответствии с Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» (с изменениями и дополнениями);

-мер охраны окружающей среды в соответствии с Федеральным законом от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» (с изменениями и дополнениями).

2.8.2. 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:

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

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

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 Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации  
города Пензы

А.В. Макаров