



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 676/5

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике» на территории города Пензы

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике», 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 муниципальных услуг, в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 №807-41/4, руководствуясь Уставом города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике» согласно приложению.

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

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.Ю. Рябихину, Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (Богацков В.А.).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к постановлению
администрации города Пензы
от 19.05.2009 № 676/5

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по
молодежной политике»**

I. Общие положения

1.1 Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (далее - Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

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: одно мероприятие.

Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике является бесплатным видом Услуги. Если услуга оказывается в рамках программы, проводящейся на платной основе, предоставление доступа к Услуге осуществляется при наличии пригласительных документов (аккредитаций), дающих право на вход и пользование всеми дополнительными услугами, предоставляемыми в местах, на базе которых оказывается Услуга.

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

- «Конституция Российской Федерации» принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

- «Конвенция о правах ребенка» принята и открыта для подписания и присоединения резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989. Вступила в силу 02.09.1990, ратифицирована Верховным Советом СССР 13.07.1990, вступила в силу 15.09.1990;

- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

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

- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 15.11.1995 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 №1760-р «О Стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации» (ПШБ 01-03);

- Устав города Пензы (в ред. от 31.10.2008), принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/ 4;

- Постановление 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» (в ред. от 10.10.2008 № 1712);

- Постановление Главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 987 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности предоставления муниципальных услуг в сфере молодежной политики в натуральном и стоимостном выражении»;

- Распоряжения администрации города Пензы, положения (регламенты), приказы Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (для муниципальных Организаций) о проведении мероприятий по молодежной политике.

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

1.5.2. условия размещения и режим работы Организации;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Организации;

1.5.4. укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике»

2.1. Состав (содержание) Услуги:

2.1.1. Организация, проведение общегородских массовых мероприятий, акций, слетов, лагерей, фестивалей, турниров, спартакиад, смотров-конкурсов, семинаров, тематических месячников, праздников, военно-спортивных, военно-патриотических игр, проводимых на территории города Пензы.

2.1.2. Поддержка молодежных видов досуга.

2.1.3. Организация временных общественных работ для подростков и молодежи.

2.2. Результат предоставления Услуги.

2.2.1. Организация Услуги предусматривает:

- осуществление необходимой работы по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятий;

- соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- применения мер по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятий;

- за 1 час до начала проведения мероприятий должна осуществляться расстановка ответственных лиц по определенным местам, указанным в сценарном плане и плане организационно-технических мероприятий, утвержденном руководителем Организации, выставление контрольно-распорядительной службы.

Оказываемая Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании, а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

Перед началом мероприятий, за 2 часа до начала предоставления Услуги, должна проводиться уборка места проведения мероприятий.

По окончании мероприятий должна проводиться уборка места проведения мероприятий, в срок не позднее одних суток после непосредственно окончания мероприятия.

2.2.2. Требования безопасности обязательные к соблюдению в процессе предоставления Услуги:

- осуществление мероприятий, в целях соблюдения правил пожарной безопасности, должно проводиться в сроки и в качестве, предусмотренные нормами Федерального закона от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» и Приказа Министерства по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации от 18.06.2003 №

313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации» (ППБ 01-03);

- проведение мероприятий в рамках предоставления Услуги должно происходить при соблюдении необходимых санитарно-гигиенических норм;

- при планировании мероприятий следует воздерживаться от выбора места проведения мероприятия в непосредственной близости линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций, проезжей части;

- в случае возникновения в ходе организации или проведения досуговых мероприятий предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий сотрудник Организации, предоставляющей Услугу, должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятиях, оказывать им необходимую помощь.

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике» предоставляется Организацией, действующими в соответствии со следующими основными документами:

- устав Организации (устав должен быть утвержден и зарегистрирован в соответствии с действующими нормативными правовыми актами). Одним из основных видов деятельности в соответствии с уставом должна быть «Организация и проведение общегородских массовых мероприятий по молодежной политике»;

- свидетельство о регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

- руководства, правила, методики, положения, инструкции, регламентирующие процесс предоставления Услуги, а так же предусматривающие меры совершенствования работы Организации.

В Организации используются следующие основные руководства: санитарные правила и нормы, приказы Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (в муниципальных Организациях), правила внутреннего распорядка; при предоставлении Услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования, приборов и аппаратуры (паспорта техники), инструкции персонала организации (должностные инструкции), инструкции по охране труда в организации, инструкция по охране жизни и здоровья посетителей, инструкция о мерах пожарной безопасности в организации, инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.2. Материально - техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь в своем распоряжении технику, оборудование, аппаратуру, отвечающую требованиям технических условий

в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве.

Организация, предоставляющая Услугу, может привлекать по распоряжению администрации города Пензы или письменному обращению в службы и организации, имеющие в своем ведении специальную и специализированную технику, оборудование, аппаратуру, отвечающую требованиям и техническим условиям, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы для предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве, а так же приборы, оборудование, снаряжение и инвентарь для информативной, наглядно-зрелищной, культурно-развлекательной части предоставляемой Услуги.

Материально - техническое оснащение должно соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя. На материально техническое оснащение импортного производства, применяемое при оказании Услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

К материально - техническому оснащению, подлежащему обязательной сертификации, должны прилагаться документы, подтверждающие факт того, что оно было сертифицировано в установленном порядке.

Объекты материально - технического оснащения, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

2.3.3. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов, занятым предоставлением Услуги.

Организация обязана привлекать специалистов, занятых непосредственным проведением мероприятий в соответствии с положением о проведении мероприятия.

Профиль и минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги, определяется согласно таблице 1. *

Таблица 1

№ п/п	Профиль специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Ведущий	1
2.	Видеооператор	1
3.	Фотограф	1
4.	Режиссер – постановщик	1
5.	Звукорежиссер	1
6.	Сценарист	1
7.	Специалист по работе с молодежью	1

* Применяется с целью определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги.

Специалист, оказывающий Услуги, должен:

- иметь соответствующую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;
- обеспечивать безопасность процесса оказания Услуги для жизни и здоровья потребителей и для окружающей среды;
- уметь действовать во внештатных ситуациях (в том числе, пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий);
- соблюдать правила эксплуатации музыкального и светового оборудования, инвентаря, а так же охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию Услуги;
- иметь навыки организационно-методической и преподавательской деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные особенности потребителей Услуги.

При оказании Услуги работники должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Квалификация специалистов Организации, предоставляющей Услуги, должна обеспечивать надлежащее качество предоставления Услуги.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебной на семинарах, методических объединениях, на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.4. Требования к доступности Услуги.

- посетить мероприятия может любой житель или гость города Пензы вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств;

- оказание Услуги носит массовый характер и не требует от потребителя Услуги подготовки специальных документов (письменных заявлений), кроме заявок на участие в конкурсах по форме и в соответствии со сроками, указанными в положениях, утвержденных приказом руководителя Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

Потребителем Услуги является население в возрасте до 30 лет, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Для осуществления возможности посетить общегородское массовое мероприятие по молодежной политике жителям (гостям) города Пензы необходимо лично явиться в место его проведения, по адресам, указанным в положении о проведении мероприятия, или в специально определенные места: парки, сады, скверы, бульвары, площади, улицы, расположенные на территории города Пензы.

Принятие решения о предоставлении услуги осуществляется по факту обращения потребителя Услуги, то есть по факту прибытия потребителя Услуги на место проведения мероприятия.

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

2.4.3.1. Услуга не оказывается:

- в случае нахождения потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- в случае асоциального поведения потребителя Услуги во время проведения мероприятия.

2.4.3.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства;
- нахождение потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- асоциальное поведение группы лиц - потребителей Услуги во время проведения мероприятия.

2.4.4. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услуги.

Оказание Услуги производится в соответствии со сроками и порядком, указанными в положении или сценарном плане, утвержденных приказом руководителя Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

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 Услуг должно способствовать:

- 1) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- 2) развитию творческих начал у населения;
- 3) повышению социальной и творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги, значения индикаторов и единицы измерения определяется согласно таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Ведение учета проверок качества оказания Услуг, наличие книги (журнала) регистрации жалоб на качество Услуг, при условии нахождения ее в доступном для	Наличие книги (журнала) учета Да/Нет

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. измерения
	потребителей месте	
2.	Участие в мероприятии детских и молодежных общественных организаций	Наличие в листе регистрации участников мероприятия представителей не менее 1 детской (молодежной) организации Да/Нет
3.	Информационное сопровождение мероприятия	Наличие информационного сообщения о мероприятии не менее чем в 1 медиа - источнике Да/Нет
4.	Количество потребителей Услуги, на одно мероприятие	не менее 100 человек
5.	Соблюдение общественного порядка и безопасности участников	Наличие нарушений законодательных и иных нормативных актов Да/Нет

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана 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 об Организациях, предоставляющих Услугу, в специальном разделе Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике на официальном сайте города Пензы www.penza-gorod.ru;
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций, радио- и телепередач;
- потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

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

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

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

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации 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 Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются с целью принятия мер к их устранению, вынесения дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина работников Организации в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан по оказанию Услуг;
- 3) проведения контрольных мероприятий, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.3.1. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющую Услугу, так и в Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике 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 Организации или руководителем Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике 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 муниципальной Организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. Немунципальная Организация несет ответственность за некачественное предоставление Услуги согласно условиям муниципального контракта в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуг.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.

Заместитель главы администрации города

А.В. Макаров