



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.05.2016 № 753

Об утверждении Основных требований к качеству выполнения муниципальной работы «Организация мероприятий»

В целях повышения качества выполнения муниципальной работы «Организация мероприятий», в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 19.05.2009 № 673 «Об утверждении положения о порядке разработки, утверждения и применения основных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых учреждениями и иными организациями города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, в рамках бюджетных обязательств города Пензы», руководствуясь статьей 33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Основные требования к качеству выполнения муниципальной работы «Организация мероприятий» (далее - основные требования) согласно приложению.
2. Социальному управлению города Пензы:
 - 2.1. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников организаций, выполняющих муниципальную работу «Организация мероприятий» (далее - работа).
 - 2.2. Обеспечить соблюдение установленных основных требований организациями, выполняющими работу, при оценке потребности в предоставлении данной работы.
 - 2.3. Включить основные требования в муниципальное задание на выполнение соответствующей работы.
 - 2.4. Информировать граждан, являющихся потребителями работы, об основных требованиях.
3. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2016 г.

4. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации, определенном для официального опубликования муниципальных правовых актов администрации города Пензы, и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию и социальной политике.

Глава администрации города

В.Н. Кувайцев



Приложение
к постановлению администрации
города Пензы
от 18.05.2016 № 753

Основные требования к качеству выполнения работы «Организация мероприятий»

I. Общие положения

1. Основные требования к качеству выполнения муниципальной работы «Организация мероприятий» (далее - основные требования) разработаны в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 19 мая 2009 г. № 673 «Об утверждении положения о порядке разработки, утверждения и применения основных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых учреждениями и иными организациями города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, в рамках бюджетных обязательств города Пензы» (с изменениями и дополнениями).

Основные требования распространяются на работу «Организация мероприятий» (далее - работа), выполняемую исполнителем работы (далее - исполнитель).

2. Единица измерения работы - 1 штука.

Источник финансирования: бюджет города Пензы.

Категории потребителей работы - физические лица; юридические лица (далее - потребители).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение работы:

Федеральный конституционный закон от 17.12.1997 № 02-ФКЗ «О Правительстве РФ»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»

4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию выполнения работы, является Социальное управление города Пензы.

5. Основные факторы, влияющие на качество выполнения работы:

5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель.

5.2. Условия размещения и режим работы.

5.3. Наличие специального технического оснащения

5.4. Укомплектованность специалистами и их квалификация.

5.5. Наличие требований к технологии выполнения работы.

5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности, порядка и правил выполнения работы.

5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью исполнителя и соблюдением качества работы в соответствии с Основными требованиями.

II. Требования к выполнению работы

1. Состав (содержание) работы

Работа включает в себя следующие виды работ:

1.1 Проведение конференций, семинаров для юридических и физических лиц.

Организация работы предусматривает:

1.1.1 Выбор формы проведения конференций, семинаров.

1.1.2. Разработка планов (положений) конференций, семинаров.

1.1.3. Осуществление необходимой работы по техническому и материальному обустройству проведения конференций, семинаров.

1.1.4. Предоставление методической помощи при проведении конференций, семинаров.

1.2. Проведение народных гуляний, праздников для юридических и физических лиц.

Организация работы предусматривает:

1.2.1. Выбор формы проведения народных гуляний, праздников.

1.2.2. Разработка сценария народных гуляний, праздников.

1.2.3. Осуществление необходимой работы по техническому и материальному обустройству проведения народных гуляний, праздников.

1.2.4. Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении народных гуляний, праздников.

1.2.5. Соблюдение необходимых санитарно-гигиенических норм при проведении народных гуляний, праздников.

2. Результат выполнения работы.

Результатом выполнения работы является.

2.1. Проведение конференций, семинаров с целью информированности потребителей об изменениях в законодательстве, знакомства с новыми нормативно правовыми актами, обмена опытом;

2.2. Проведение народных гуляний, праздников, направленных на организацию отдыха и досуга малообеспеченных граждан, инвалидов, ветеранов войны и труда, а также семей, воспитывающих детей.

3. Требования к качеству и условиям выполнения работы.

3.1. Основными требованиями устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности работы в целом и на каждом этапе ее выполнения, включая, оценку качества, рассмотрение жалоб и обращений потребителей.

3.2. Работа выполняется Организацией, функционирующей в соответствии с:

3.2.1. Уставом (положением) Организации (утвержденным и зарегистрированным в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации).

3.2.2. Правилами, инструкциями, положениями (регламентирующими процесс выполнения работы, определяющими методы (способы) ее выполнения и контроля, предусматривающими меры совершенствования деятельности Организации).

3.2.3. Правилами внутреннего трудового распорядка Организации.

3.2.4. Должностными инструкциями персонала.

3.2.5. Инструкциями по охране труда.

3.2.6. Инструкциями о мерах пожарной безопасности.

3.2.7. Инструкциями о действиях персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

3.2.8. Заключениями органов Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления процесса предоставления Услуги.

3.2.9. Планом мероприятий по социальной политике, утвержденным администрацией города Пензы.

3.2.10. Приказами Социального управления города Пензы (для муниципальных бюджетных учреждений), иными нормативными актами в области социального обслуживания населения.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Организация должна быть размещена в зданиях и помещениях, по размерам и состоянию отвечающим правилам и нормам СанПиН, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда.

3.4. Организация должна быть оснащена оборудованием, отвечающим правилам пожарной безопасности, техническим условиям, другим нормативным документам, обеспечивающим возможность выполнения работы в необходимом объеме и надлежащем качестве.

3.5. Укомплектованность Организации специалистами и требования к их квалификации.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов, занятых в выполнении работы.

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

Права и обязанности работников Организации закрепляются в должностных инструкциях.

3.6. Требования к технологии выполнения работы.

Работа выполняется бесплатно для юридических и физических лиц.

4. Требования к доступности работы.

Работа может быть выполнена и одинаково доступна потребителям, указанным в разделе I Основных требований.

4.1. Порядок доступа к работе и обращения в Организацию.

Организация должна быть размещена в зданиях, доступных для потребителей с учетом пешей и транспортной доступности.

4.2. Категории потребителей работы.

Потребитель - юридические и физические лица

4.3. Режим работы Организации.

Режим работы определяется правилами внутреннего распорядка Организации и обеспечивает доступность выполняемой работы по времени суток.

5. Оценка качества выполнения работы.

Работа оценивается по следующим критериям:

5.1. Полнота выполнения работы в соответствии с требованиями, установленными Основными требованиями.

5.2. Результативность (эффективность) выполнения работы, по результатам оценки соответствия выполненной работы Основным требованиям, изучения обращений граждан и опросов населения.

5.3. Качественное выполнение работы должно способствовать:

5.3.1. Поддержанию социального статуса потребителей.

5.3.2. Морально-психологической поддержке потребителей.

5.3.3. Повышению информированности потребителей по вопросам, связанным с социальной защитой населения.

5.3.4. Социальной реабилитации и адаптации потребителей.

Таблица 1

Система индикаторов (характеристик) качества работы

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления работы	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Удовлетворённость потребителей оказанной работой	90%

6. Информационное сопровождение деятельности Организации

6.1. Информационное сопровождение деятельности Организации, порядка и правил выполнения работы должно быть доступно потребителям.

6.2. Организация обязана довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение.

6.3. Информация о выполнении работы должна содержать следующие сведения:

6.3.1. Порядок выполнения работы.

6.3.2. График приема потребителей.

6.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

6.4.1. Публикации Основных требований в средствах массовой информации.

6.4.2. Публикации информации об Организации в сети Интернет.

6.4.3. Сведений на информационных стендах, размещаемых в Организации.

Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством РФ и обеспечивающим доступность для населения.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах выполнения работы должна обновляться по мере необходимости.

7. Контроль качества выполнения работы.

Организация обеспечения качества и доступности выполнения Организацией работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

7.1.1. Оперативный контроль.

7.1.2. Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по выполнению работы анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению. Сотрудник может быть привлечен к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Внешний контроль над деятельностью Организации по обеспечению качества работы осуществляет Социальное управление города Пензы не реже одного раза в год на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей, оптимизации использования ресурсов на выполнение работы.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Социальным управлением города Пензы ежеквартально. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по факту поступления жалоб на качество выполняемых работ.

8. Другие положения, характеризующие требования к выполнению работы

8.1. Регулирование отношений между потребителями и исполнителями.

Потребители имеют право обжаловать нарушение Основных требований.

8.2. Обращения потребителей на нарушение Основных требований (далее - обращения) могут направляться в Организацию и Социальное управление города Пензы.

В письменном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица (а также фамилия, имя, отчество представителя в случае обращения представителя);
- почтовый адрес (контактный телефон - при наличии) Заявителя;
- наименование Организации, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица (его уполномоченного представителя);
- иные сведения, которые заинтересованное лицо считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, в корректной форме.

8.3. Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

8.4. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

8.5. Заинтересованные лица вправе обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, принятые в ходе выполнения работы.

Первый заместитель главы
администрации города

С.В. Волков