



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2016 № 794

г. Качканар

Об утверждении стандартов качества выполнения муниципальных работ по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов

Во исполнение постановления Администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых согласно муниципальным заданиям юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в Качканарском городском округе, Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения муниципальных работ по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов (прилагается).

2. Настоящее постановление (с Приложением) обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Качканарского городского округа.

Глава городского округа



С.М. Набоких

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 18.07.2016 № 794

«Об утверждении стандартов
качества выполнения муниципальных
работ по обеспечению
формирования, изучения,
обеспечения физического сохранения
и безопасности музейных коллекций
и музейных предметов»

СТАНДАРТ

**качества выполнения муниципальных работ по обеспечению
формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и
безопасности музейных коллекций и музейных предметов**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Сведения о работе:

1) Полное наименование:

Работа № 1: формирование, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов.

2) Содержание:

Работа № 1: формирование, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов.

2. Исполнительный орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении муниципального автономного учреждения Дворец культуры, выполняющего муниципальную работу: Администрация Качканарского городского округа, юридический адрес: Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д.8, тел.(34341) 69716.

3. Категории физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями муниципальной работы: население Качканарского городского округа.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:

«Конституция Российской Федерации», принятая всенародным

голосованием 12.12.1993.

«Гражданский кодекс Российской Федерации». Части 1, 2, 3, 4.

«Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

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

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре».

Постановление Администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)».

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5. Порядок выполнения работ:

Муниципальная работа должна выполняться для жителей городского округа независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

Выполнение муниципальной работы по обеспечению условий в сфере культуры по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов на территории Качканарского городского округа должно осуществляться по месту расположения муниципальных учреждений.

Работы выполняются на основе добровольного обращения населения в учреждения и организации, выполняющие работы по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов на территории

округа. Порядок выполнения работ определяется регламентом.

6. Разработчиком Стандарта качества в сфере культуры по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов на территории Качканарского городского округа является Администрация Качканарского городского округа, как орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя.

7. Стандарт качества выполнения муниципальных работ по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов в Качканарском городском округе распространяется на обеспечение прав граждан по получению муниципальных работ в области культуры, выполняемых муниципальными учреждениями за счет средств местного бюджета.

8. Для целей настоящего Стандарта качества выполнения муниципальных работ по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов применяются следующие термины, определения и аббревиатуры:

1) муниципальные работы - работы, выполняемые для населения Качканарского городского округа (далее - получатели работ) в соответствии с муниципальным заданием учреждениями (далее - исполнителями) за счет средств бюджета Качканарского городского округа;

2) стандарт качества выполнения муниципальных работ - документ, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять работа с целью обеспечения соответствия ее назначению;

3) работа по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета Качканарского городского округа и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

4) получатели работ - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной работы в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

5) обслуживающий персонал - лица, занимающиеся организацией досуга и имеющие установленную законодательством профессиональную квалификацию;

6) качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя работы;

7) государственный стандарт (далее по тексту - ГОСТ);

8) ведомственные строительные нормы (далее по тексту - ВСН).

9) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.

9. Факторами, влияющими на качество выполнения муниципальных работ по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов, являются:

1) Наличие в публичном доступе сведений о муниципальной работе (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях работ, включая льготную категорию граждан).

2) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу.

3) Условия размещения и режим работы учреждения, выполняющего работу.

4) Наличие информации о порядке и правилах выполнения работ населению.

5) Наличие сооружений, помещений, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодных для организации культурно-досуговых мероприятий.

6) Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности сооружения или помещения, пригодного для организации культурно-досуговых мероприятий.

7) Наличие специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по выполнению работы.

10. Требования к законности и безопасности выполнения работы:

1) Наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по обеспечению условий формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов.

2) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

3) Учреждение, выполняющее работы по обеспечению создания условий организации формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов, должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для физических и юридических лиц.

4) Режим работы учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. При необходимости режим работы может подвергаться изменениям, допускается работа в праздничные и выходные дни.

5) Помещения должны быть обеспечены всеми средствами

коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

6) По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

7) Содержание территории учреждения культуры должно обеспечивать свободный проезд технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86).

8) При выполнении работ помещения учреждения культуры, а также территория вокруг него должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 1-73).

9) Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в учреждении должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям.

10) Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе помещений не должно превышать норм, установленных в ГОСТ 12.1.005.

11) Исполнитель услуг должен осуществлять регулярную уборку внутри учреждения и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

12) Для обеспечения качества выполняемой работы наполняемость помещений должна соответствовать единовременной пропускной способности учреждения культуры.

11. Техническое оснащение:

1) Учреждение, выполняющее работу по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2) В зависимости от функционального назначения помещения учреждения должны иметь следующее техническое оснащение:

систему приточно-вытяжной вентиляции;

теплоцентраль;

систему освещения;

щиты управления электроснабжением;

раздевалки для посетителей и места хранения личных вещей;

3) Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует

использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

4) Условия обслуживания получателей работ должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей работ и окружающей среды.

12. Укомплектованность кадрами и их квалификация:

1) Учреждение, выполняющее работу по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов, должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

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

3) Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

5) Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При выполнении работ работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

6) Обслуживающий персонал, выполняющий работы, должен:

- обеспечивать безопасность процесса выполнения работ для жизни и здоровья получателей работ и охраны окружающей среды;

- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей работ;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по выполнению работ;

- иметь навыки к организационно-методической деятельности;

- изучать и учитывать в процессе выполнения работ индивидуальные различия получателей работ;

- уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и так далее).

7) Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет размещения рекламы мероприятия на информационных стендах в общедоступных местах, тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни.

13. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных работ:

1) В состав информации о выполняемых учреждением муниципальных работах в обязательном порядке включаются:

перечень основных работ, предоставляемых учреждением;

характеристика работ;

условия оказания работ (время, место проведения);

правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

2) Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта качества в сфере культуры по обеспечению формирования, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов на территории Качканарского городского округа в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей работ) в учреждениях;

- на сайте Качканарского городского округа, сайтах учреждения-исполнителя.

3) В учреждении должны быть информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных работах.

4) Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальных работ должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Глава 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАБОТ

14. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего (собственного) и внешнего контроля.

15. Текущий контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями.

16. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел по культуре, спорту и молодежной политике Администрации Качканарского городского округа (далее - Отдел). Отдел в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей работ. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

17. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работ, а также факта принятия мер по жалобам.

18. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации в книге жалоб

учреждения, оказывающего муниципальную работу.

19. Для оценки качества и безопасности работ сотрудники учреждения и Отдела используют следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния зданий, сооружений, оборудования;
- измерительный - поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря, сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);
- социологический - опрос или интервьюирование получателей работ с оценкой результатов опроса.

Глава 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТ

20. Мнения потребителей работ об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

21. Мнения потребителей муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.

Глава 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

22. Система индикаторов (характеристик) качества работ:

№ п\п	Индикаторы качества	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Точность и своевременность исполнения Стандарта	Соблюдение сроков предоставления помещений для организации досуга населения и проведения культурно-массовых мероприятий в соответствии с графиками проведения мероприятий
2.	Эргономичность и комфортность	Соблюдение требований к зданиям и сооружениям при проведении массовых мероприятий, требований санитарно-гигиенических норм и безопасности выполнения работ
3.	Социальная направленность	соответствие работы физическим возможностям различных групп получателей работ, в том числе

		инвалидов
--	--	-----------

23. Критерии оценки качества работ:

При оценке качества муниципальной работы используются следующие критерии:

№ п/п	Критерии оценки	Интерпретация оценки
1.	Полнота предоставления работы	Выполнение муниципального задания в полном объеме
2.	Результативность выполнения работы	<ul style="list-style-type: none"> - создание условий для организации досуга населения и проведения культурно-массовых мероприятий на территории городского округа; - пропаганда здорового образа жизни; - улучшение эмоционального состояния получателей работ; - полноценное проведение свободного времени без вреда для здоровья
3.	Удовлетворенность населения	Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество выполнения работ
4.	Соответствие Стандарту качества выполнение работы	Отсутствие многократно выявляемых в ходе контрольных мероприятий нарушений требования стандартов качества. Своевременное устранение выявленных в ходе контрольных мероприятий единичных нарушений Стандарта качества