

УТВЕРЖДЁН  
приказом Комитета по культуре  
Администрации Одинцовского  
городского округа Московской области  
от 01.12. 2021г. № 188

## СТАНДАРТ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ БЛАГОУСТРОЙСТВА И ОЗЕЛЕНЕНИЯ»

### I. Область применения

1.1. Стандарт выполнения муниципальной работы «Организация благоустройства и озеленения» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной работы по организации и выполнению деятельности по благоустройству, озеленению, содержанию, обеспечению деятельности и развития парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения (далее – работа), выполняемой муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющими деятельность парков культуры и отдыха (далее – учреждения культуры), а также основные положения, определяющие качество работы требования к качеству ее предоставления. Стандарт составляет нормативную основу требований к условиям, процессам, результату выполнения работы.

Стандарт распространяется на работу, выполняемую в интересах общества в целом учреждениями культуры, и носит рекомендательный характер.

1.2. Требования Стандарта подлежат соблюдению учреждениями культуры при выполнении муниципального задания, обеспеченного бюджетным финансированием, а также при оказании работы за счет средств физических или юридических лиц по договору о выполнении платной работы.

1.3. Организацию и координацию деятельности по выполнению муниципальной работы «Организация благоустройства и озеленения» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: 8 495 181 90 00 доб. 4515 (приёмная Комитета), 8 495 181 90 00 доб. 4511 (заместитель председателя Комитета – начальник отдела культуры и дополнительного образования), электронный адрес Комитета: [sov26@mail.ru](mailto:sov26@mail.ru).

1.4. Комитет является разработчиком Стандарта, отраслевым органом Администрации Одинцовского городского округа Московской области, осуществляющим управление сферой культуры в Одинцовском городском округе Московской области (далее – Одинцовский городской округ), а также отдельные функции и полномочия Учредителя в отношении учреждений культуры.

1.5. Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей за счет повышения качества выполнения работы.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, выполняющих работы, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей результатов работы.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества работы объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих услугу.

## 2. Правовые основания оказания работы

2.1. Правовыми основаниями предоставления работы являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

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

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 29.04.2016 № Р-547 «О Методических рекомендациях субъектам РФ и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по разработке стандарта качества работ государственных (муниципальных) учреждений культуры, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации 29.04.2016;

СВОД ПРАВИЛ СП 475.1325800.2020 «ПАРКИ. Правила градостроительного проектирования и благоустройства», утверждённые приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 22.01.2020 № 26/пр;

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных работ(выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных работ(выполнение работ)»;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

2.2. В настоящем Стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;

ГОСТ Р 50646-94. Работы населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 52113-2003. Работы населению. Номенклатура показателей;

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3);

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

### 3. Термины и определения

3.1. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также определения терминов, принятые концепцией управления качеством в сфере культуры:

3.2. Работа «Организация благоустройства и озеленения» - организация и выполнение работ по благоустройству, озеленению, содержанию, обеспечению деятельности и развитию парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения.

3.3. Исполнитель: учреждение культуры, осуществляющее деятельность муниципального парка культуры и отдыха, предоставляющее работы по организации благоустройства и озеленения парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения.

3.4. Потребитель (заказчик): общество в целом.

3.6. Наименование работы: работа по организации благоустройства и озеленения.

3.7. Место выполнения работ: помещения, территории, здания, сооружения учреждений культуры, включая прилегающую территорию,

территории парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения.

#### 4. Характеристика услуги

4.1. Работа по организации благоустройства и озеленения может предоставляться в следующих основных формах:

- создание благоприятных условий для организации культурного досуга и массового отдыха населения городского округа в парках, рекреационных зонах, иных местах массового отдыха;

- обеспечение благоустройства и озеленения, развития и организации территории парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения, парковой инфраструктуры;

- создание условий для увеличения ассортимента работ в сфере культуры, досуга, отдыха, парковой и рекреационной деятельности, доступных для широких слоев населения;

- развитие современных форм организации культурного досуга и отдыха с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.

4.2. Перечень форм предоставления работы может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики деятельности (в соответствии с уставом исполнителя).

4.3. Потребителями работ, выполняемых исполнителем, могут быть все юридические и физические лица (в результатах работы заинтересовано всё общество: все граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.4. Основанием для выполнения работы потребителю являются:

- план финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры;

- муниципальное задание;

- договоры, заключенные учреждением.

4.5. Содержание работы:

Работа состоит из следующих видов деятельности (процедур):

- 1) обеспечение деятельности парков культуры и отдыха, рекреационных зон и других мест массового отдыха населения;

- 2) организация и выполнение работ по благоустройству и развитию парков, скверов, рекреационных и садово-парковых зон, иных мест массового отдыха населения на территориях городского округа, закрепленных за Бюджетным учреждением;

- 3) содержание, уход, текущий и капитальный ремонт зеленых насаждений (посадка деревьев и кустарников, посев газонов в местах их уничтожения и

порчи) в границах парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения;

4) обеспечение условий для досуга и отдыха населения, культурно-информационной, культурно-массовой, просветительской, спортивно-оздоровительной деятельности и деятельности в области отдыха и развлечений на парковых территориях и иных зонах отдыха, в том числе обеспечение деятельности открытых театров, сценических, детских игровых, спортивных площадок и сооружений, трасс, стадионов, аттракционов, пляжей, лодочных станций, мест купания и других водных объектов;

5) создание, содержание, обслуживание, текущий и капитальный ремонт инфраструктуры (культурно-досуговых, развлекательных, выставочных, спортивных, физкультурно-оздоровительных, информационных объектов и других объектов в области культурного досуга, отдыха и развлечений, производственно-хозяйственных сооружений и оборудования) в границах парков, рекреационных зон, иных мест массового отдыха населения на территориях городского округа, закрепленных за Бюджетным учреждением;

6) содержание, обслуживание, поддержание в надлежащем техническом состоянии, использование в деятельности Бюджетного учреждения автомобилей, специального автотранспорта, водного транспорта, снегоходов, снегоуборочных, иных машин и механизмов;

7) освоение новых объектов строительства: парков, скверов, садово-парковых зон, рекреационных и природоохранных зон, иных мест массового отдыха населения и городского благоустройства, зданий, строений, иных сооружений профильного назначения;

8) содержание лесных участков, предоставленных в постоянное (бессрочное) пользование для осуществления рекреационной деятельности в соответствии с проектом освоения лесов;

9) охрана, содержание и формирование природного комплекса и рекреационных объектов;

10) осуществление мероприятий для проведения рекреационной деятельности в области использования лесов;

11) организация и обеспечение деятельности стоянок для автотранспортных средств;

12) выполнение работ по ландшафтному дизайну, внешнему оформлению и благоустройству территорий городского округа, закрепленных за Бюджетным учреждением;

13) выполнение работ по оформлению к праздничным датам территорий городского округа, закрепленных за Бюджетным учреждением;

14) разработка информационных, методических и статистических материалов в сфере деятельности парков культуры и отдыха, рекреационных зон и других мест массового отдыха;

15) участие в разработке и реализации государственных и муниципальных проектов и программ развития культурно-массовой,

досуговой, спортивной, физкультурно-оздоровительной, рекреационной и парковой деятельности в установленном порядке;

16) обеспечение деятельности аттракционов и другой развлекательной инфраструктуры;

17) обеспечение условий для предоставления туристических экскурсионных услуг в сфере оздоровительного, познавательного туризма;

18) создание и предоставление в пользование посетителям парка экотроп, историко-познавательных и рекреационно-биологических маршрутов;

19) сохранение нематериального культурного наследия во всем многообразии жанров и этнических особенностей с использованием современных технологий, создание базы данных по разделам культуры, искусства и прикладного творчества;

20) внедрение современных форм культурно-досугового обслуживания различных социальных и возрастных групп населения, в том числе с использованием цифровых технологий и интернет-ресурсов, взаимодействие с другими муниципальными учреждениями культуры в данной сфере деятельности с учетом всех форм профильной деятельности;

21) осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности в соответствии с уставными целями деятельности;

22) социально-коммуникативная деятельность в средствах массовой информации и в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет»;

23) исследовательская, краеведческая работа, собирание фольклорных материалов;

24) создание условий на базе Бюджетного учреждения для самоорганизации населения в культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных, просветительских и гражданско-патриотических целях;

25) обеспечение условий для социально-культурных инициатив населения.

4.6. Выполнение работы может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется выполнение работы;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности посетителей учреждения культуры и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнения работ.

4.8. Виды деятельности в рамках выполнения работ отражаются в уставе исполнителя и регламенте выполнения работ.

4.9. Регламент предоставления работ согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## V. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий выполнения работы исполнителем общие требования к услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие работы целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность работы;
- востребованность работы;
- рациональное отношение к имуществу и финансовым ресурсам учреждения культуры при выполнении работ;
- точность и своевременность выполнения работ;
- информативность;
- безопасность производства работ для жизни и здоровья обслуживаемого населения, персонала исполнителя;
- точное соблюдение природоохранных, водоохранных, экологических и санитарно-эпидемиологических норм и правил;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре выполнения работ;
- контроль и оценку качества выполнения работ.

5.2. Соответствие работы целевому назначению.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна соответствовать целям деятельности учреждения культуры, указанным в его Уставе.

5.3. Социальная адресность услуги.

Социальная адресность услуги, оказываемой исполнителем, включает:

- результат работы соответствует ожиданиям общества, посетителям учреждения культуры;
- соответствие работы ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание производимой работы;
- результат работы учитывает потребности различных социально-возрастных групп посетителей учреждения, включая детей и лиц с ОВЗ.

Социальную адресность работы учитывают при проектировании зданий и помещений, а также территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания работ и др.

5.4. Комплексность.

При организации и предоставлении работы исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг посетителям учреждения (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, пункты проката предметов для досуга и отдыха и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга,



содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании работы исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе выполнения работ с учетом их специфики.

5.5. Востребованность работ означает их соответствие ожиданиям и потребностям посетителей учреждения культуры.

5.6. Рациональное отношение к имуществу и финансовым ресурсам учреждения культуры при выполнении работ требует максимально бережного отношения к имуществу учреждения, закрепленному за ним на праве оперативного управления и постоянного (бессрочного) пользования, исключения нерационального и нецелевого расходования материальных и финансовых ресурсов.

5.7. Точность и своевременность выполнения работ.

Выполняемая работа должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, условий договоров (контрактов), строительных нормативов и правил, регламентов выполнения работ.

5.7. Информативность.

Информирование о выполняемых работах должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на официальных сайтах в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ, социальных сетей и др.

Информативность предполагает полное, достоверное и своевременное информирование посетителей учреждения о производящихся работах и деятельности учреждения культуры.

Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах выполнения работ должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
- структура и органы управления учреждения;
- копия устава учреждения;
- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), сооружений, инфраструктуры, территорий, схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- правила поведения посетителей;
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень работ, в том числе платных, и копия документа о порядке их выполнения;
- материально-техническое обеспечение выполнения работ;
- регламент (порядок) выполнения работ и взаимодействия с посетителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:
  - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе посредством официального сайта учреждения культуры в сети «Интернет»;
  - б) информацию о правилах и условиях выполнения работ;
  - в) возможность получения оценки качества выполненной работы со стороны потребителей;
  - г) установление взаимосвязи между предложенными работами и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
  - д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей (посетителей) о качестве выполненных работ.

В состав информации о порядке предоставления работ в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень работ с указанием условий их выполнения (краткая характеристика);

- прейскурант цен на платные работы с указанием цен в рублях, утвержденный учредителем;

- регламент предоставления работ или выписки из Устава, локальный нормативный акт учреждения, содержащие порядок выполнения работ, перечень документов, предоставляемых заказчикам работ, и основания для отказа, ограничения в выполнении или прекращения выполнения работ;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного выполнения работ;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенных видов работ;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о производств работ, порядок получения дополнительной информации.

Учреждение культуры обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения заказчиков работ при заключении договоров (контрактов) о выполнении работы на русском языке.

Настоящий Стандарт, Устав учреждения культуры, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения выполнения работы, и книга жалоб и предложений должны предоставляться заказчикам работ и посетителям учреждения по их требованию.

Заказчику работ предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой работе, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.8. Безопасность производства работ для жизни и здоровья обслуживаемого населения, персонала исполнителя

Условия выполнения работы и сама оказываемая работа должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления работы требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность работы должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных, экологических, природоохранных и других установленных законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации требований.

Организация производства работ и рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779);
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых работ соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При выполнении работы должна обеспечиваться сохранность имущества учреждения культуры, а также имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.9. Точное соблюдение природоохранных, водоохранных, экологических и санитарно-эпидемиологических норм и правил. При выполнении работ учреждением культуры должны соблюдаться природоохранные, водоохранные, экологические и санитарно-эпидемиологические нормы и правила, установленные законодательством Российской Федерации.

5.10. Требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре выполнения работ.

К выполнению работ должны допускаться работники. Учреждения культуры, имеющие соответствующую квалификацию и специальные допуски к выполнению определённого вида работ.

5.11. Организация выполнения работ.

Выполнение работы осуществляется учреждением культуры на бесплатной (в рамках утвержденного муниципального задания) и платной (сверх контрольных цифр муниципального задания) основах.

Стоимость платной работы определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре на основе калькуляции их себестоимости, регламентируется преискурантом стоимости, утверждаемым учредителем – Администрацией Одинцовского городского округа

5.12. Требования к оборудованию и инструментам, необходимым для выполнения работ.

Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием, транспортом, механизмами, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность выполняемых работ.

Специальное оборудование, механизмы, транспорт, аппаратуру, приборы следует использовать только по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Учреждение культуры должно быть обеспечено услугами вневедомственной охраны или иных охранных организаций.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении культуры должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества выполнения работы.

Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления работ, осуществлять внутренний контроль предоставления работ на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества выполнения работ и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

Показатели, характеризующие качество работы: выполнение работ по текущему содержанию и ремонту благоустройства и озеленения. Единица измерения – в процентах.

Показатели, характеризующие объём работы: площадь объекта. Единица измерения – 1 (один) квадратный метр (кв.м).

5.17. Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества работы проводит руководитель учреждения культуры, его заместители по направлениям деятельности или по приказу руководителя специально уполномоченное структурное подразделение учреждения, должностное лицо в учреждении либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта).

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества и объёма выполняемых работ);
- 2) плановый контроль. В этом случае объектами контроля являются процедуры управления оказанием услуги, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления работы проводят:

- учредитель в лице Комитета в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением культуры работы и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством работы;

- общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры, принятым в Одинцовском городском округе;

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и Московской области.

Комитет (председатель, заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, специалисты отделов Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества работы путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений граждан в Комитет по вопросу оказания работы учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам выполнения работ.

4) Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам выполнения работы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам выполнения работы могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет.

Жалобы и иные обращения по вопросам выполнения работы подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам выполнения работы, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

5.18. При подтверждении факта некачественного выполнения работы либо иного нарушения Стандарта руководитель учреждения культуры привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.19. Критерии оценки качества работы:

1) полнота выполнения работы в соответствии с установленными требованиями ее предоставления (объем);

2) результативность (эффективность) выполнения работы (качество).

5.20. Учреждение культуры проводит изучение мнений потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

5.21. Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные

цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

5.22. Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

5.23. Руководитель учреждения культуры обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение работ и контроль её качества;


3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

Заместитель председателя Комитета

- начальник отдела культуры  
и дополнительного образования



Л.Ф. Захарова