



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУСОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

┌

**Об утверждении стандарта
качества муниципальной
услуги «Организация отдыха
детей и молодежи»**

└

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации», правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи».

2. Директору МБУ «Маяк»;

2.1. организовать контроль за соблюдением требований стандарта качества муниципальной услуги в соответствии с настоящим стандартом;

2.2. обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам учреждения, оказывающих муниципальную услугу, в соответствии с настоящим стандартом качества.

3. Постановление вступает в силу после официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2020 года.

4. Постановление администрации Чусовского муниципального района Пермского края от 20.09.2017 N 394 «Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» считать утратившим силу.

5. Постановление опубликовать в официальном бюллетене муниципального образования «Чусовской городской округ» и разместить на официальном сайте Чусовского городского округа.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Чусовского городского округа по социальной политике.

Глава городского округа – глава
администрации Чусовского городского округа

С.В. Белов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Чусовского городского округа
от _____ N _____

Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи»

1. Область применения стандарта

Разработчиком стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» (далее - Стандарт) является главный распорядитель средств бюджета Чусовского городского округа - Управление культуры, молодёжной политики и туризма администрации Чусовского городского округа (далее - УКМПит).

Учреждением, в отношении которого применяется Стандарт, является муниципальное бюджетное учреждение «Маяк» (далее - Учреждение).

2. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта применяются следующие термины и определения:

2.1. муниципальная услуга - муниципальная услуга «Организация отдыха детей и молодежи» оказываемая Учреждением населению Чусовского городского округа за счет средств местного бюджета;

2.2. потребители муниципальной услуги - физические лица, на удовлетворение потребностей которых, направлено оказание муниципальной услуги;

2.3. сотрудники Учреждения - лица, осуществляющие оказание муниципальной услуги;

2.4. качество муниципальной услуги - совокупность характеристик, определяющих способность муниципальной услуги удовлетворять потребности её потребителей.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги

3.1. Конституция Российской Федерации;

3.2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

3.3. Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

3.4. Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

3.5. Трудовой кодекс Российской Федерации;

3.6. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

3.7. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

3.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.12.2013 N 73 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей»;

3.9. Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

3.10. Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

3.11. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

3.12. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

3.13. Иные нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги.

4. Основные факторы, влияющие на качество оказания муниципальной услуги

Факторами, влияющими на качество оказания муниципальной услуги, являются:

4.1. наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет муниципальной услуги, сведения о потребителях муниципальной услуги);

4.2. наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги потребителям;

4.3. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

4.4. условия размещения и режим работы Учреждения;

4.5. наличие специального технического оснащения Учреждения;

4.6. укомплектованность Учреждения квалифицированным кадровым составом;

4.7. наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;

4.8. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

5. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

5.1. Сведения об оказываемой муниципальной услуге.

5.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация отдыха детей и молодежи».

Содержание (предмет оказываемой муниципальной услуги) – обеспечение необходимых условий для полноценного отдыха и укрепления здоровья потребителей муниципальной услуги, их личностного развития, самореализации, самоопределения и адаптации к жизни в обществе, овладения навыками организации собственной жизнедеятельности и творческого труда.

Потребители муниципальной услуги - физические лица, в возрасте от 6 до 17 лет (включительно), проживающие на территории РФ, независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

5.1.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется в период летних каникул по месту нахождения Учреждения.

5.1.3. Процесс получения доступа к муниципальной услуге включает в себя:

- а) подачу родителем (законным представителем) потребителя муниципальной услуги заявления о намерении получить муниципальную услугу;
- б) приобретение путевки;
- в) заключение договора на оказание муниципальной услуги между родителями (законными представителями) потребителя муниципальной услуги и Учреждением.

5.1.4. При приеме потребителей муниципальной услуги в Учреждение, руководитель Учреждения по требованию родителей (законных представителей) обязан ознакомить их с уставом Учреждения, а также представить другие интересующие документы, регламентирующие процесс оказания муниципальной услуги.

5.2. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

5.2.1. Информация о работе Учреждения, об оказываемой муниципальной услуге, о порядке её оказания должна быть доступна потребителям.

5.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги разрабатывается Учреждением и утверждается приказом УКМП и Т.

Порядок оказания муниципальной услуги должен содержать следующие положения:

- а) общие положения, характеристика оказываемой услуги;
- б) планирование;
- в) определение категории потребителей;
- г) условия и порядок получения и оказания муниципальной услуги;
- д) установление требований к качеству оказываемой услуги;
- е) ответственность и контроль качества оказываемой услуги.

5.2.3. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется посредством:

- а) размещения в Учреждении информационного стенда;
- б) устного информирования родителей (законных представителей) потребителей муниципальной услуги сотрудниками Учреждения;
- в) размещения информации на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

Информационный стенд должен быть размещен в общедоступном месте Учреждения и содержать порядок оказания муниципальной услуги, требования к

потребителям муниципальной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Данная информация должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5.3. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

а) устав Учреждения;

б) приказы, правила, инструкции, методики, программы регламентирующие процесс оказания муниципальной услуги, определяющие методы ее оказания и контроля, устанавливающие направления и формы работы с потребителями муниципальной услуги;

в) заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора, пожарной инспекции;

г) финансово-хозяйственная и медицинская документация;

д) прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

Нормативную основу практической работы Учреждения составляет настоящий Стандарт.

В Учреждении, ежемесячно, следует осуществлять пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

5.4.1. Оказание муниципальной услуги должно осуществляться в условиях, отвечающих существующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

5.4.2. Учреждение должно быть размещено на обособленном участке территории населенного пункта, благоприятной по санитарно-гигиеническим условиям, на расстоянии не ближе 100 метров от линий электропередач, автомагистралей, железнодорожных путей.

Эколого-климатическая характеристика местности, ландшафт и оформление участка, на котором располагается Учреждение, архитектура зданий и сооружений Учреждения должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха потребителей муниципальной услуги.

5.4.3. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях.

Здания Учреждения должны включать помещения, необходимые для организации отдыха, проведения массовых и спортивных мероприятий, оказания медицинской помощи, организации питания, хозяйственно-бытового и санитарно-эпидемиологического обслуживания потребителей муниципальной услуги.

Помещения Учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания. Учреждение должно быть оснащено телефонной связью. По размерам и состоянию отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной

температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

5.4.4. Помещения Учреждения должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения.

В Учреждении должен быть разработан Порядок действий в случае возникновения пожара, включающий в себя наличие плана эвакуации, программу и порядок проведения противопожарного инструктажа с сотрудниками Учреждения, программу обучения потребителей муниципальной услуги правилам пожарной безопасности.

5.4.5. Режим работы Учреждения, длительность пребывания в нем потребителей муниципальной услуги, определяется санитарно - эпидемиологическими правилами и нормативами к устройству, содержанию и организации режима работы учреждений данного типа.

5.5. Техническое оснащение Учреждения.

5.5.1. Учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемой муниципальной услуги.

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.

5.5.2. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

На спортивный инвентарь импортного производства, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

5.6. Укомплектованность Учреждения квалифицированным кадровым составом.

5.6.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием.

5.6.2. Муниципальную услугу непосредственно оказывает основной - педагогический персонал (старший вожатый, вожатые, инструктор по физической культуре).

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

У каждого сотрудника Учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.6.4. Сотрудники Учреждения должны проходить обязательный медицинский осмотр при поступлении на работу и периодически (один раз в год).

5.6.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и нравственно – этическими качествами, чувством ответственности за свою работу, руководствоваться принципами справедливости и доброжелательности.

При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к потребителям муниципальных услуг максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

5.6.6. К педагогической деятельности не допускаются лица, определенные статьей 331 Трудового кодекса Российской Федерации.

5.7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

5.7.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется с целью создания условий для гармоничного развития личности детей и молодежи, активной социализации, всестороннего личностного, интеллектуального и творческого развития на основе сотрудничества с взрослыми и сверстниками и обеспечивает благоприятные и безопасные условия для жизни и здоровья ее потребителей, соблюдение установленных норм и правил пожарной и санитарной безопасности, принятие мер по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

5.7.2. Организация процесса оказания муниципальной услуги предусматривает:

- а) круглосуточное и безопасное пребывание на территории Учреждения;
- б) предоставление ежедневного пятиразового питания;
- в) квалифицированное медицинское обслуживание;
- г) организацию содержательного досуга;
- д) рациональную организацию режима дня.

5.7.3. При круглосуточном функционировании Учреждения продолжительность смен в период летних каникул должна составлять:

- а) не менее 21 дня для организации отдыха, оздоровления и закаливающих процедур;
- б) не менее 14 дней для проведения профильных смен;
- в) 20 и менее дней для организации отдыха и досуга детей.

5.8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

5.8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги.

За несовершеннолетних потребителей муниципальной услуги обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта могут их родители (законные представители).

Жалобы на нарушение требований Стандарта, подлежат обязательной регистрации в системе документооборота Учреждения в течение одного рабочего дня со дня поступления.

5.8.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

- а) указание на нарушение требований Стандарта сотруднику, оказывающему муниципальную услугу;
- б) жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие заместителю руководителя);
- в) жалоба на нарушение требований Стандарта в УКМПиТ;
- г) обращение в суд.

5.8.3. Рассмотрение жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке, установленном действующим законодательством.

5.9. Контроль за деятельностью Учреждения.

5.9.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения или его заместителем.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью сотрудников Учреждения, оказывающих муниципальную услугу, на ее соответствие требованиям настоящего Стандарта и другим нормативным документам.

Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями муниципальной услуги, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль осуществляемый УКМПиТ.

5.9.2. УКМПиТ, в соответствии с утвержденным приказом руководителя планом внутреннего финансового контроля, проводит контрольные мероприятия.

Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от потребителей муниципальной услуги. При необходимости, по фактам нарушений проводятся служебные проверки

5.9.3. Руководитель Учреждения своим приказом назначает ответственных за качественное оказание муниципальных услуг.

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые - при поступлении жалоб на качество оказания муниципальной услуги.

Обязательным методом контроля качества оказания муниципальной услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб её потребителей.

5.10. Ответственность за нарушение требований Стандарта.

5.10.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей муниципальной услуги и непрерывное повышение качества её оказания.

5.10.2. Руководитель Учреждения обязан;

а) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

б) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников Учреждения и контроль качества оказываемых муниципальных услуг;

в) организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

г) организовать внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказания муниципальной услуги;

д) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и требований Стандарта.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги, к руководителю Учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.