



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.04.2018 № 480

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха»

Руководствуясь Положением о стандартах качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации от 23.12.2013 №1397 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат» и в соответствии с Федеральным законом от 03.11.2016 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города от 13.05.2014 № 446 «Об утверждении порядка организации отдыха населения города на базе отдыха «Урал» на озере Увильды».

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в городской газете «Спектр» и размещению в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления города Трохгорного.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по экономике и финансам И.Ф.Мартысюк и заместителя главы администрации по городскому хозяйству и строительству О.В.Федорова.

Глава администрации

В.Н.Беляков

Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха»

1. Общие положения

1. Разработчик стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха» (далее – стандарт): Муниципальное автономное учреждение «Соцкультбыт» г. Трехгорного (далее – МАУ «СКБ», учреждение).

2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт применяется:

МАУ «СКБ», имеющим необходимые условия в соответствии с законодательством и создающим условия для реализации населением города Трехгорного гарантированного государством права на отдых и оздоровление в летнее время года;

администрацией города Трехгорного при утверждении муниципального задания на оказание муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха» и определении объемов финансового обеспечения такого муниципального задания, а также при оценке исполнения муниципального задания.

Предметом регулирования стандарта являются взаимоотношения потребителей и МАУ «СКБ», возникающие в процессе оказания муниципальной услуги, включенной в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Трехгорного городского округа.

Основными целями разработки и применения стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха» являются:

повышение степени удовлетворенности потребителей за счет повышения качества предоставления муниципальной услуги;

повышение эффективности деятельности МАУ «СКБ», за счет создания системы контроля за непосредственными результатами его деятельности со стороны потребителей;

определение объема финансового обеспечения МАУ «СКБ», необходимого для соблюдения стандарта качества муниципальной услуги «Организация отдыха населения на базе отдыха».

3. Термины и определения:

муниципальная услуга «Организация отдыха населения на базе отдыха» (далее – муниципальная услуга) – услуга, оказываемая гражданам в целях обеспечения полноценного отдыха, охраны и укрепления здоровья, формирования навыков здорового образа жизни, развития семейного отдыха, по ценам, утверждаемым администрацией города;

стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт) – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя услуги требования к оказанию муниципальной услуги;

отдыхающие – физические лица, потребители муниципальной услуги.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Принят Государственной Думой 16.09.2003, одобрен Советом Федерации 24.09.2003);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» 07.02.1992 №2300-1 (Принят Государственной Думой 08.07.2006, одобрен Советом Федерации 14.07.2006);

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (Принят Государственной Думой 08.11.1994);

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (Принят Государственной Думой 12.03.1999, одобрен Советом Федерации 17.03.1999);

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2008 N 518-ст.);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; 27.07.2006 № 152-ФЗ (Принят Государственной Думой 08.07.2006, одобрен Советом Федерации 14.07.2006);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Принят Государственной Думой 21.04.2006, одобрен Советом Федерации 26.04.2006);

Устав города Трехгорного (Утвержден решением Собрания депутатов города Трехгорного от 30.11.2005 № 95, с изменениями от 30.01.2007, 24.06.2008, 09.11.2009, 25.05.2010, 01.03.2011, 06.09.2011, 27.12.2011, 24.04.2012, 11.12.2012, 26.03.2013, 30.07.2013, 10.02.2014, 31.03.2015, 30.06.2015, 26.04.2016, 29.12.2016, 10.05.2017, 14.12.2017);

СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 26.09.2001);

СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 26.02.2002);

СанПиН 2.1.4.1175-02 «Гигиенические требования к качеству воды нецентрализованного водоснабжения. Санитарная охрана источников» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 25.11.2002);

СанПиН 2.1.5.980-00. 2.1.5. «Водоотведение населенных мест, санитарная охрана водных объектов. Гигиенические требования к охране поверхностных вод. Санитарные правила и нормы» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 22.06.2000, с изм. от 04.02.2011, с изм. от 25.09.2014);

СанПиН 2.1.5.1059-01 «Гигиенические требования к охране подземных вод от загрязнения» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 25.07.2001);

СанПиН 2.1.7.1322-03 «Гигиенические требования к размещению и обезвреживанию отходов производства и потребления» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30.04.2003);

СанПиН 2.2.4.548-96. «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы» (утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 01.10.1996 № 21);

СанПиН 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением Санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 10.07.2001);

СанПиН 2.1.2.3150-13 «Санитарно – эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы бань и саун» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 20.12.2013 №70).

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

1) открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (полное наименование муниципальной услуги, единицы измерения муниципальной услуги, перечень потребителей муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан);

- 2) наличие документов, регламентирующих деятельность МАУ «СКБ» (Устав, положения, инструкции руководства, правила поведения на базе отдыха, включая наличие требований к их содержанию);
- 3) удобные условия размещения базы отдыха и режим работы, определенный в соответствии с действующим законодательством;
- 4) наличие специального технического оснащения базы отдыха (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);
- 5) укомплектованность специалистами и наличие количественных и квалифицированных требований к персоналу;
- 6) достоверность и своевременность предоставления информации о муниципальной услуге;
- 7) своевременное финансирование;
- 8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- 9) соответствие системы обслуживания и предоставления услуг на базе отдыха необходимым техническим параметрам и требованиям техники безопасности, действующим санитарным нормам и правилам;
- 10) соответствие помещений для проживания, а также бытовых строений и сооружений на базе отдыха требованиям законодательства Российской Федерации.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

Качество услуг по организации отдыха населения на базе отдыха

6. Сведения о муниципальной услуге:

- полное наименование муниципальной услуги: «Организация отдыха населения на базе отдыха»;
- содержание муниципальной услуги – оказание услуг населению в целях организации отдыха и досуга, рекреационная деятельность;
- категория потребителей муниципальной услуги – физические лица, зарегистрированные по месту жительства в городе Трехгорном и иногородние граждане;
- поставщик муниципальной услуги - Муниципальное автономное учреждение «Соцкультбыт» г.Трехгорного;
- единица измерения показателя объема (содержания) муниципальной услуги – число посетителей которое определяется как сутки пребывания одного человека на базе отдыха;
- при минимальной продолжительности заезда - 7 суток, выходные и праздничные дни оплачиваются по цене будних дней;
- продажа путевок на выходные и праздничные дни осуществляется при наличии свободных номеров, начиная со среды текущей недели;
- муниципальная услуга предоставляется на платной основе;
- при коллективном заезде (от 15 номеров) выходные и праздничные дни оплачиваются по цене будних дней (при наличии свободных мест);
- муниципальная услуга оказывается на территории базы отдыха «Урал»: Челябинская область, Карабашский городской округ, западный берег озера Увильды (далее – база отдыха).

7. Документы, регламентирующие деятельность базы отдыха:

- 1) Устав МАУ «СКБ»;
- 2) приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- 3) договора на проведение производственного лабораторного контроля, программы производственного лабораторного контроля, на стирку белья, на вывоз отходов, документов, подтверждающих факт проведения на территории баз противоклещевой обработки территории,

дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных мероприятий перед началом летнего сезона;

4) заключения о соответствии санитарным нормам и правилам проекта предельно-допустимых выбросов (при наличии котельных для отопления помещений баз отдыха), медицинских книжек персонала туристических баз и баз отдыха с отметками о прохождении предварительных и периодических медицинских осмотров и профилактических прививок;

5) акты гидрологических испытаний выгребных емкостей на водонепроницаемость и договора на вывоз стоков;

б) правила размещения и проживания на базе отдыха.

8. Условия размещения и режим работы базы отдыха:

1) База отдыха расположена на озере Увильды Челябинской области и имеет территорию, позволяющую создать благоприятные условия для массового отдыха получателей муниципальной услуги:

база отдыха предназначена для оказания муниципальной услуги в летний период года (летний сезон);

сроки начала и окончания летнего сезона ежегодно утверждаются постановлением администрации города Трехгорного;

расчетный час для заезда на базу отдыха устанавливается с 17 часов 00 мин.; расчетный час для выезда - до 14 часов 00 мин.;

цена на муниципальную услугу утверждается постановлением администрации города; ✓

прием отдыхающих на базе отдыха осуществляется ежедневно с 17.00ч до 23.00ч.;

осуществляется первая медицинская помощь (имеется мед.персонал, вызов скорой помощи, пользование аптечкой в мед.кабинете);

2) Требования к территории базы отдыха:

функционирует платная стоянка автотранспорта;

на пляжах установлены урны, раздевалки зоны отдыха;

в наличие ограждения по периметру территории;

до начала летнего сезона должны быть выполнены следующие мероприятия:

противоклещевая обработка;

очистка мест для купания от мусора и камней;

обследование дна пляжа водолазами;

оборудован медицинский пункт, место нахождения которого обозначено указателями;

ежедневно к 8 часам утра территория должна быть чистой (без бытового или иного мусора);

работники учреждения не должны сжигать на территории бытовой мусор, сухие листья и траву;

мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 25 метров от окон и дверей всех зданий и игровых площадок;

территория в темное время суток должна быть освещена;

на территории должны быть предусмотрены участки для принятия воздушных и солнечных ванн;

ответственные за охрану общественного порядка должны незамедлительно реагировать на обращения получателей муниципальной услуги по вопросу нарушения общественного порядка и обеспечивать устранение таких нарушений.

3) Требования к помещениям базы отдыха:

к началу летнего сезона полы, стены, двери, окна, осветительная арматура, вентиляционные решетки и мебель в жилых помещениях должны быть чистыми (без следов грязи, земли, пыли);

все помещения для проживания должны быть обеспечены электроснабжением и иметь естественное освещение;

спальные места должны быть обеспечены постельным бельем и полотенцами;

помещения бани, душевых, кабин личной гигиены, а также помещения медицинского назначения должны быть обеспечены электроснабжением, холодным и горячим водоснабжением и водоотведением;

помещения должны соответствовать санитарным нормам и правилам;

перегоревшие лампы освещения в помещениях, связанных с пребыванием получателей услуги, должны быть заменены в течение одного дня без привлечения к этой работе получателей услуги;

в туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины).

9. Техническое оснащение базы отдыха:

1) база отдыха должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (далее - оборудование), которые соответствуют требованиям санитарных норм и правил, стандартов, техническим условиям:

2) двери и замки с внутренним предохранителем или защелкой;

3) звукоизоляция, соответствующая требованиям для жилых помещений;

4) освещение: естественное, искусственное (от потолочного, настенного светильников);

5) выключатель освещения у входа в домик;

6) телевизоры;

7) холодильники;

8) электророзетки с указанием напряжения;

9) устройство хозяйственно-питьевого водопровода и канализации;

10) противопожарный водопровод и системы пожаротушения.

10. Укомплектованность базы отдыха кадрами и квалификация:

К началу летнего сезона база отдыха должна быть укомплектована в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание утверждается руководителем МАУ «СКБ» в пределах бюджетных ассигнований на выполнение муниципального задания.

Квалификация руководителя и персонала должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников базы отдыха.

Требования к уровню образования:

наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления базы отдыха;

наличие среднего профессионального образования для линейного персонала базы отдыха;

количество руководящих работников высшего и среднего звена управления базы отдыха, имеющих высшее профессиональное образование - более 25%;

К персоналу предъявляют следующие требования:

знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;

знание и соблюдение стандартов учреждения и технологий обслуживания;

знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;

знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;

знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;

умение оказать первую помощь в ЧС;

знание требований нормативных и технических документов на услуги средств размещения.

Работники должны иметь должностные инструкции, устанавливающие их должностные обязанности.

Работники проходят обязательное медицинское обследование согласно установленному порядку, гигиеническую подготовку.

11. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги носит заявительный характер. Заявление о предоставлении путевки по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Стандарту, подается потребителем услуги в МАУ «СКБ».

Местонахождение МАУ «СКБ»: 456080, Челябинская область, город Трехгорный, ул. Маршала Жукова, д. 1 а.

График работы: в рабочие дни с 8.00 час. до 17.00 час., перерыв на обед - с 12.00 час. до 13.00 час. Время ожидания в очереди не более 15 минут.

Справочные телефоны: (35191) 6-21-69;

Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:
заявление;

паспорт (для детей - свидетельство о рождении);

Кабинет для обращения потребителей муниципальной услуги за путевками на отдых оборудован столами и стульями. Всегда в наличии готовые бланки заявлений на приобретение путевок. Также предоставляются авторучки и пишущая бумага.

МАУ «СКБ» должно вести учет и регистрацию заявлений граждан, обратившихся с заявлениями, и фактически реализованных муниципальных услуг, на которые оформляются путевки;

Оплата муниципальной услуги производится за наличный расчет физическими лицами в кассе МАУ «СКБ» и безналичный расчет, путем перечисления денежных средств на расчетный счет МАУ «СКБ» для юридических лиц в форме 100%-ой предоплаты;

В цену муниципальной услуги включена стоимость проживания, в том числе одно посещение душа в сутки.

До места оказания муниципальной услуги потребитель добирается самостоятельно, за свой счет.

В случае опоздания или досрочного отъезда, срок путевки не продлевается и стоимость муниципальной услуги не компенсируется. Возврат денежных средств за оплаченную муниципальную услугу допускается не позднее, чем за 5 дней до дня заезда. В случае отказа от муниципальной услуги за 4 дня до дня заезда её стоимость компенсируется в размере 90 %, за 3 дня - в размере 80 %, за 2 дня - 70 %, за 1 день - 50 % стоимости муниципальной услуги; менее, чем за сутки стоимость не компенсируется.

Потребители муниципальной услуги несут полную материальную ответственность за имущество в предоставленном для проживания помещении. В случае порчи или потери имущества, отдыхающий возмещает МАУ «СКБ» понесенные убытки в полном объеме.

Требования к технологии оказания прочих услуг.

Для получателей муниципальной услуги предоставляются по их желанию прочие услуги:

предоставление места для установки палатки;

прокат имущества:

предметов спорта, туризма, игр (пластиковая лодка, катамаран, настольный теннис, бадминтон, шахматы, шашки, домино, маска для подводного плавания, ласты и др.); бытовых приборов и принадлежностей (прибор «Раптор» и др.);

бытовые услуги (сауна, душ.);

предоставление мест для автотранспорта на охраняемой стоянке;

общественное питание (бар, кафе).

Прочие услуги предоставляются, по ценам согласно прейскуранту, утверждаемому руководителем МАУ «СКБ» и согласованному с администрацией города Трехгорного.

Услугами проката и прочими услугами имеют право пользоваться все категории отдыхающих при наличии свободного имущества.

Оплата за предоставляемые прочие услуги производится за наличный расчет.

Для получения в прокат имущества гражданину при себе необходимо иметь корешок путевки, квитанцию об оплате услуг. Для отдыхающих, проживающих в палатках, необходимо предоставить документ удостоверяющий личность.

Временем использования имущества считается время с момента его получения и до сдачи в пункт проката;

Обязанности отдыхающих, получивших имущество в прокат:

использовать полученное в прокат имущество исключительно по прямому потребительскому назначению;

при получении имущества в прокат осмотреть его на предмет обнаружения недостатков, которые могут помешать в его использовании;

бережно относиться к полученному в прокат имуществу, поддерживать его в исправном состоянии;

возвращать имущество в исправном состоянии и в установленные сроки. В случае возвращения имущества по истечении срока, за который была произведена оплата, необходимо осуществить доплату за неоплаченное время;

Обязанности МАУ «СКБ»:

проводить инструктаж по технике безопасности при предоставлении услуг проката;

передавать в прокат имущество, находящееся в исправном состоянии;

потребители услуг несут полную материальную ответственность за полученное в прокат имущество, а в случае порчи или потери имущества, гражданин (получатель услуги) возмещает МАУ «СКБ» понесенные убытки в полном объеме;

МАУ «СКБ» несет ответственность за исправность имущества, предоставляемого в прокат;

МАУ «СКБ» не несет ответственность за полученную травму при пользовании исправного имущества, предоставленного в прокат.

12. Информационное сопровождение деятельности МАУ «СКБ»:

Информация о предоставлении муниципальной услуги (режим работы базы отдыха «Урал», её местонахождение, контактные телефоны, перечень предоставляемых услуг и их цены, другие необходимые сведения) размещаются в доступных местах: на информационных стендах МАУ «СКБ», на информационных стендах базы отдыха в административном корпусе, в средствах массовой информации, сети «Интернет».

У службы приема и размещения находится книга жалоб и предложений. Все жалобы рассматриваются незамедлительно (в течение часа), но не позднее 10 дней со дня предъявления жалобы. Об итогах рассмотрения жалобы, отдыхающему сообщается в письменном виде или по средствам телефонной связи или сети «Интернет».

13. Контроль за деятельностью МАУ «СКБ», предоставляющего муниципальную услугу:

Внутренний контроль по соблюдению требований настоящего Стандарта осуществляет руководитель МАУ «СКБ» посредством:

- 1) оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам);
- 2) контроля мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);
- 3) итогового контроля (анализ деятельности учреждения по результатам летнего сезона);

Внешний контроль за деятельностью МАУ «СКБ» осуществляют управление экономики и отдел по социальной политике администрации посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов.

14. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

Руководитель МАУ «СКБ» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель МАУ «СКБ» обязан:

обеспечить разъяснение и доведение настоящего стандарта до всех работников;

определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала базы отдыха, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества её предоставления;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

обеспечить внутренний контроль за соблюдением настоящего стандарта;
 за нарушение требований настоящего стандарта руководитель МАУ «СКБ» может быть привлечен к дисциплинарной ответственности на основании распоряжения администрации;
 меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта к работникам базы отдыха устанавливаются руководителем МАУ «СКБ».

15. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость:

№ п/п	Критерии качества	Ед. изм.	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, %
1	2	3	4	5
1.	Наполняемость базы отдыха «Урал»	%	более 60	5
2.	Наличие обоснованных жалоб со стороны потребителей услуг на базе отдыха «Урал»	ед.	менее 2	-
3.	Наличие положительных отзывов в книге жалоб и предложений об организации отдыха на базе отдыха «Урал»	ед.	10 и более	5

Приложение 1
к Стандарту качества муниципальной услуги
«Организация отдыха населения на базе
отдыха»

Директору МАУ «СКБ»
Толкачеву В.Н.

от _____

Ф.И.О.

Контактный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ
на предоставление путевки

Прошу Вас выделить путевку (и) на базу отдыха в количестве _____ штук.

На период _____

№ п/п	Ф.И.О.	Дополнительные пожелания

Дата

Подпись

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку, хранение своих персональных данных.

Дата

Подпись