

ПРОЕКТ

Об утверждении стандарта качества выполнения муниципальной работы по оказанию туристско-информационных услуг

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 эффективности выполнения муниципальных работ автономным учреждением Качканарского городского округа «Физкультурно-оздоровительный комплекс», руководствуясь Уставом Качканарского городского округа, Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы по оказанию туристско-информационных услуг, в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».

Глава городского округа

А.А. Ярославцев

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации
Качканарского городского округа

От ...№....

«Об утверждении стандарта качества
выполнения муниципальной работы
по оказанию туристско-
информационных услуг»

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО
ОКАЗАНИЮ ТУРИСТСКО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы - работа по оказанию туристско-информационных услуг (далее - муниципальная работа).

2. Исполнительный орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении Автономного учреждения Качканарского городского округа «Физкультурно-оздоровительный комплекс», предоставляющего муниципальную работу: Администрация Качканарского городского округа, юридический адрес: Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д.8, тел.(34341) 24490.

3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица-граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, возраста, состояния здоровья, образования и отношения к религии, юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и сферы деятельности (далее- потребители).

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

- 1) Конституция Российской Федерации.
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 3) Трудовой кодекс Российской Федерации.
- 4) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 03 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- 7) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 8) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 9) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 10) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 11) Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;
- 12) Закон Свердловской области от 31 декабря 1999 года № 51-ОЗ «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области»;
- 13) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 14) постановление Правительства Свердловской области от 01.08.2019 № 488-ПП «Об утверждении Стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года»;
- 15) Устав Качканарского городского округа, принят Решением Качканарской городской Думы от 9 июня 2005 г. № 62;
- 16) Решение Думы Качканарского городского округа от 12.12.2018 № 127 «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Качканарского городского округа на период до 2035 года»;
- 17) Постановление Администрации Качканарского городского округа от 29.12.2017 № 1354 «О Порядке формирования муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Качканарского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- 18) Постановление Администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»;
- 19) Постановление Администрации Качканарского городского округа от 10.04.2009 № 196 «О создании Автономного учреждения Качканарского городского округа «Физкультурно-оздоровительный комплекс»;
- 20) Устав Автономного учреждения Качканарского городского округа «Физкультурно-оздоровительный комплекс», утвержден Постановлением Главы Качканарского городского округа от 20.12.2017 № 1266.

5. Разработчиком Стандарта качества является Администрация Качканарского городского округа, как орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

6. Муниципальная работа направлена на продвижение туристического потенциала Качканарского городского округа и повышение лояльности местного населения к туристской дестинации.

7. Муниципальная работа выполняется в формах:

- 1) в стационарных условиях;
- 2) удаленно через сеть Интернет;
- 3) вне стационара.

8. Выполнение муниципальной работы в рамках установленного учреждению муниципального задания осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы.

9. Требования к процессу и (или) результату выполнения муниципальной работы:

1) Выполнение муниципальной работы в стационарных условиях:

- выполнение муниципальной работы включает в себя:

прием запроса потребителя о предоставлении муниципальной работы при обращении потребителя в офис учреждения, по телефону, по электронной почте или на специализированный интернет-портал учреждения;

подготовку ответа на запрос потребителя о предоставлении муниципальной работы;

предоставление консультаций потребителю о туристическом потенциале Качканарского городского округа;

- для выполнения муниципальной работы учреждение должно иметь информацию:

о видах туризма, доступных на территории Качканарского городского округа (спортивный, оздоровительный, культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный);

о субъектах туристской инфраструктуры Качканарского городского

округа (в том числе сфера размещения, питания, развлечения, транспорта);

об объектах туристского показа на территории Качканарского городского округа (культурно-исторические, архитектурные и природные памятники);

- при получении запроса потребителя в устной форме (в том числе по телефону) специалист учреждения, предоставляющий муниципальную работу готовит информацию для ответа потребителю в устном или наглядном виде (по желанию потребителя). Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил потребитель. Для подготовки информации специалист использует базы данных учреждения, содержащие перечень туристских объектов, режимы работы объектов, телефоны контактных лиц, данные Интернета, официальные сайты предприятий сферы туризма. При невозможности специалиста учреждения самостоятельно ответить на поставленные вопросы потребителю должен быть сообщен номер телефона, адрес сайта в сети Интернет, где можно получить необходимую информацию;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют потребителей по интересующим их вопросам. Время ожидания консультации по телефону не превышает 15 минут;

- во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при поступлении письменного запроса потребителя предоставление муниципальной работы осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса;

- при поступлении электронного запроса потребителя предоставление муниципальной работы осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса;

- потребителю может быть предложена ранее подготовленная информация с учетом ее актуальности и интереса потребителя;

- информация может быть представлена в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых материалов (справочная информация: контактные данные, краткое описание, основные характеристики субъектов и объектов сферы туризма, находящихся на территории Качканарского городского округа; аналитическая информация: статистические данные, о тенденциях и развитии отрасли туризма на территории Качканарского городского округа) и иллюстративных материалов;

- для подготовки ответа учреждение может привлекать сторонние организации в соответствующей сфере (взаимодействие с предприятиями

туристской индустрии Качканарского городского округа и Свердловской области, городскими учреждениями культуры, спорта, СМИ, с целью сбора и обновления информации о туристическом потенциале Качканарского городского округа);

- при обращении потребителя за предоставлением муниципальной работы специалист учреждения заполняет лист консультации для изучения удовлетворенности или неудовлетворенности качеством предоставления муниципальной работы;

- учет потребителей муниципальной работы осуществляется по итогам заполнения специалистом учреждения журнала проведенных консультаций.

Факт выполнения работы подтверждается следующими документами:

- копией обращения через интернет портал, на бумажном носителе (письма, обращения граждан);

- копией ответа на обращение через интернет портал, на бумажном носителе (письма, обращения граждан);

- распечаткой метрики IP-телефонии;

- заполненным журналом, проведенных консультаций (принятых заявок);

2) Выполнение муниципальной работы удаленно через сеть Интернет:

- выполнение муниципальной работы включает в себя:

продвижение туристического потенциала Качканарского городского округа на официальных сайтах <http://fok66.ru/turizm/>, <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm>

применение комплекса мер по внутренней и внешней оптимизации, для поднятия позиций специализированных туристических интернет-порталов в поисковых системах по определенным запросам пользователей;

администрирование, модернизация сервисов, мониторинг и увеличение посещаемости официальных сайтов <http://fok66.ru/turizm/>, <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm>;

- оказание муниципальной работы носит массовый характер и не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

Факт выполнения работы подтверждается ежемесячно актом о количестве посещений официальных сайтов <http://fok66.ru/turizm/>, <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm>.

3) Выполнение муниципальной работы вне стационара:

- выполнение муниципальной работы включает в себя:

участие в конкурсах, форумах или иных мероприятиях направленных на продвижение туристического потенциала;

оказание консультационных услуг в рамках участия в конкурсах, форумах или иных мероприятиях;

формирование заявки для участия в конкурсах, форумах или иных мероприятиях согласно утвержденной форме и требований к документам;

при условии выхода в финал, учреждение презентует туристический потенциал Качканарского городского округа на конкурсах, форумах или иных мероприятиях (информационно-просветительские мероприятия);

- для участия в конкурсе, форуме или ином мероприятии учреждение знакомится с Положением о конкурсе, формирует и подает заявку на участие в конкурсе, форуме или ином мероприятии;

- учреждение формирует заявку в сроки, установленные Положением о проведении мероприятия;

- заявка, подписанная руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, представляется организатором мероприятия в электронном виде в одном экземпляре.

Факт выполнения работы подтверждается следующими документами:

- письмом-приглашением к участию в мероприятии;

- приказом о назначении лиц, участвующих в мероприятии;

- первичными документами бухгалтерского учета (договора, счета товарная накладная, акт приема-передачи, расчетная ведомость, платежная документация, авансовый отчет);

- публикацией статьи на интернет ресурсе, СМИ;

- отчетом об участии в мероприятии;

- бейджем участника, дипломом победителя или участника.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

1) обращение за получением (выполнением) муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

2) в случае несоответствия сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

3) обращение потребителя содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

11. Результатом выполнения муниципальной работы является оказание потребителю консультационной помощи о туристическом потенциале Качканарского городского округа, участие в конкурсах, форумах или иных мероприятиях, направленных на продвижение туристического потенциала Качканарского городского округа, продвижение туристического потенциала Качканарского городского округа на специализированных сайтах Качканарского городского округа.

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

12. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

13. Учреждение должно быть оснащено оборудованием (компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, средствами телефонной и электронной связи), мебелью и другим специальным оборудованием.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей

14. За получением муниципальной работы заинтересованные лица могут обратиться:

- в устной форме в рамках личного обращения по адресу учреждения: Свердловская область, город Качканар, 8 микрорайон, д. 5А;

- посредством телефонной связи с учреждением по рабочим телефонам:

8 (3431) 6-91-36, 8 (34341) 6-91-19

- в электронном виде по Интернет связи: <http://fok66.ru/turizm/>.

15. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

16. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной работы

17. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь знания, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основанием для получения допуска к работе является прохождение инструктажа по технике безопасности, охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте).

18. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

19. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы

20. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой муниципальной работе и обеспечивать возможность их правильного выбора.

21. Информирование потребителей муниципальной работы осуществляется:

1) через официальные сайты <http://fok66.ru/turizm/>, <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm>, социальные сети.

2) через средства массовой информации (информационные порталы сети "Интернет");

3) на основании письменного или электронного обращения;

- 4) по телефону;
- 5) при личном посещении учреждения.

22. На официальном сайте учреждения <http://fok66.ru/> размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение здания, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителя;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номера телефонов руководителя учреждения, его заместителя, руководителей отделов учреждения);
- 7) стандарт качества выполнения муниципальной работы;
- 8) цели, виды деятельности учреждения;
- 9) о проводимых мероприятиях.

23. На официальном сайте Качканарского городского округа <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm> размещается следующая информация:

- 1) о туристической инфраструктуре Качканарского городского округа;
- 2) контактная информация по вопросам туризма на территории Качканарского городского округа;
- 3) график приема;
- 4) нормативные документы;
- 5) презентационные материалы.

24. Через средства массовой информации (информационные порталы сети "Интернет"), социальные сети размещается информация о наименовании учреждения, информация о проводимых мероприятиях.

25. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) полное наименование учреждения;
- 2) о выполняемых учреждением работах;
- 3) контактная информация;

- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

26. Обеспечение качества и доступности выполнения работ достигается посредством реализации контрольных мероприятий в рамках процедур внутреннего и внешнего контроля.

27. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения посредством:

- 1) оперативного контроля (анализ возникших проблемных фактов и жалоб на качество выполнения работ и принятие мер реагирования);
- 2) контроля мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия и принятие мер реагирования).

28. По результатам анализа делаются выводы и принимаются меры к устранению недостатков, к виновным лицам применяются меры ответственности.

29. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый специалистами Отдела по социальной работе администрации Качканарского городского округа (далее-Отдел), за соответствием качества фактически предоставляемой работы настоящему стандарту. Также внешний контроль по направлениям осуществляют Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

30. В зависимости от основания проведения контроля Отдел проводит плановые и внеплановые проверки.

В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступившие в Отдел, а также в целях проверки

устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

31. По результатам проведения контрольных мероприятий оформляется акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

32. При подтверждении факта некачественного предоставления работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результатов выполнения муниципальной работы

33. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности результата выполнения муниципальной работы определяются:

1) по результатам проведения мониторинга качества результата выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата выполнения муниципальной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

34. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результата выполнения муниципальной работы.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной работы

35. Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

1) доля физических и юридических лиц удовлетворенных качеством консультации (процент).

Формула для расчета показателя качества:

$$\text{ЮФ (уд.)} / \text{ЮФ (опр.)} \times 100, \text{ где:}$$

ЮФ (уд.) - количество физических и юридических лиц, удовлетворенных качеством консультации;

ЮФ (опр.) - общее количество опрошенных физических и юридических лиц;

2) темп роста количества посещений официальных сайтов <http://fok66.ru/turizm/>, <https://kgo66.ru/str-social/str-soc-turizm> (процент).

Формула для расчета показателя качества:

$$\text{КЭ (отч.)} / \text{КЭ (пред.)} \times 100 - 100, \text{ где:}$$

КЭ (отч.) - количество посещений официальных сайтов за отчетный период;

КЭ (пред.) - количество посещений официальных сайтов за отчетный период, предшествующего года;

3) темп роста количества участия в мероприятиях (процент).

Формула для расчета показателя качества:

$$\text{К (отч.)} / \text{К (пред.)} \times 100 - 100, \text{ где:}$$

К (отч.) - количество участия в конкурсах, форумах для продвижения туристического потенциала Качканарского городского округа отчетный период;

К (пред.) - количество участия в конкурсах, форумах для продвижения туристического потенциала Качканарского городского округа за отчетный период, предшествующего года.