

УТВЕРЖДЁН

приказом министерства
культуры Хабаровского края
от 26 апреля 2016 № 68/01-15

СТАНДАРТ

предоставления государственной услуги "Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений"

1. Сведения о стандарте

1.1. Стандарт предоставления государственной услуги "Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений" (далее – Стандарт), разработан краевым государственным бюджетным учреждением культуры "Зоосад "Приамурский" им. В.П. Сыроева".

1.2. Стандарт введен впервые.

2. Общие положения

2.1. Область применения

Стандарт разработан в целях обеспечения доступа потребителей к объектам животного мира, содействия в организации культурного досуга, повышения качества предоставления государственной услуги "Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений" (далее – услуга), финансируемой за счет средств краевого бюджета, а также обеспечения рационального использования ресурсов в рамках предоставления настоящей услуги.

2.2. Настоящий Стандарт определяет обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления услуги.

2.3. Требования Стандарта распространяются на краевые государственные учреждения культуры, которые могут конкретизировать некоторые положения настоящего Стандарта с учётом специфики своей деятельности.

3. Термины и определения

В стандарте используются следующие термины и их определения:

3.1. Аллея – свободно растущие или формованные деревья, высаженные в один или более рядов по обеим сторонам пешеходных или транспортных дорог.

3.2. Бланк строгой отчетности (билет) — это документ, подтверждающий получение оплаты (денежных средств), который заменяет собой кассовый чек.

3.3. Вольер - площадка, огороженная металлической сеткой, иногда оборудованная бассейном, домиком или навесом, предназначенная для содержания зверей или птиц.

3.4. Зеленые насаждения – совокупность древесных, кустарниковых и травянистых растений на определенной территории.

3.5. Зоологическая коллекция - систематизированные собрания живых животных, их чучел, тушек, частей, продуктов, а также птичьих кладок, яиц и гнезд, представляющие научную, культурно просветительную и историческую ценность.

3.6. Зоосад - учреждение для содержания животных в неволе с целью их демонстрации, сохранения, воспроизводства и изучения, в том числе и научного.

3.7. Клетка - помещение для птиц и животных со стенками из железных или деревянных прутьев.

3.8. Кормушка - приспособление, в которое закладывается корм для животных.

3.9. Объект животного мира - организм животного происхождения (дикое животное) или их популяция.

3.10. Парк – озелененная территория общего пользования от 10 га, представляющая собой самостоятельный архитектурно-ландшафтный объект.

3.11. Поилка - специальная посуда, приспособление для поения животных и птиц.

4. Сведения об услуге

4.1. Полное наименование услуги "Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений".

Услугу оказывают: краевое государственное бюджетное учреждение культуры "Зоосад "Приамурский" им. В.П. Сыроева" (далее - зоосад) и краевое государственное бюджетное учреждение культуры "Хабаровский крайовой парк им. Н.Н. Муравьева-Амурского" (далее - парк).

Категория потребителей услуги: физические лица.

4.2. Предоставление услуги осуществляется в зоосаде - платно, за исключением льготных категорий граждан, перечень которых утвержден нормативными актом учреждения, в парке - бесплатно.

4.3. Содержание услуги включает проведение следующих мероприятий:

- повышение культурного, экологически-образовательного уровня населения;
- экспонирование объектов животного и растительного мира;
- проведение экскурсионного, лекционного и консультативного обслуживания населения.

4.4. Основанием для получения услуги является личное посещение в учреждениях демонстрации коллекции животных и растений.

4.5. Конечным результатом предоставления услуги является удовлетворенность населения.

4.6. Порядок получения доступа к услуге.

Доступ к услуге может получить любой гражданин Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства. Услуга предоставляется потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

4.7. Общими основаниями для приостановления предоставления услуги либо отказав от ее предоставления являются:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;

4.8. Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- отсутствие у потребителя билета или документов, дающих право на бесплатное посещение учреждения.
- нарушение посетителем правил посещения учреждения.

5. Требования к предоставлению услуги

5.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги, являются:

- наличие нормативных документов, регламентирующих деятельность учреждения;
- наличие специального технического оснащения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификации;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания им услуг.

5.2. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав учреждения;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила поведения на территории учреждения;
- положения об отделах, структурных подразделениях;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкции по электробезопасности;
- санитарные правила и нормы;
- должностные инструкции;

- положение об оплате труда;
- положение по учету зоологической коллекции;
- положение об аттестации рабочих мест;
- руководства, правила, инструкции, регламентирующие процесс выполнения работ и др.

5.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

5.3.1. Требование к территории учреждения

Территория должна быть ограждена. На территории должны быть:

- устроены асфальтированные дорожки и аллеи для посетителей;
- установлены карты-схемы территории;
- установлены указатели о размещении объектов животного и растительного мира, зон отдыха и т.д.;
- установлены и поддерживаются в исправном состоянии скамейки для отдыха посетителей;
- обустроены зоны для фотографирования;
- рядом с входом на территорию организована стоянка для автотранспорта посетителей.

5.3.2. Требования к комплексу зданий, находящихся на территории учреждений

- состояние зданий не является аварийным;
- здания учреждений подключены к автономному отоплению (электрические, жидкотопливные котлы);
- здания соответствуют установленным санитарно-гигиеническим нормам и правилам пожарной безопасности, безопасности труда;
- здания оборудованы системой охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, планами эвакуации.

5.3.3. Требования к составу помещений зоосада

Состав помещений зоосада включает:

- помещения для содержания животных (вольеры, клетки);
- помещения для обслуживания животных;
- помещение для кассиров и экскурсоводов;
- санузел для посетителей.

5.3.4. Требования к составу помещений парка

Состав помещений парка включает:

- помещения для младшего обслуживающего персонала (рабочие зеленого хозяйства);
- помещения для инженера садово-паркового хозяйства, мастера зелёного хозяйства, механизатора;
- общественный туалет для посетителей.

5.3.5. Требование к оборудованию помещений зоосада.

Помещения для содержания животных и птиц должны быть:

- оборудованы кормушками, поилками, предметами, имитирующими привычную окружающую среду в условиях воли, предметами для игр;

- оборудованы системой теплоснабжения, электроснабжения и вентилирования, обеспечивающими поддержание необходимого температурного и влажностного режима.

5.3.6. Техническое оснащение учреждений.

Учреждения должны быть оснащены оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее выполнение работы.

Уровень технической оснащённости должен соответствовать ее функциональному назначению. Оборудование должно содержаться в исправном состоянии. Рабочие места для сотрудников оборудованы персональными компьютерами. В учреждении имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме.

5.4. Требования к безопасности оказания услуги:

5.4.1. Санитарное состояние.

Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка территории производится ежедневно.

5.4.2. Общественная безопасность.

В учреждении организована круглосуточная вневедомственная охрана.

5.4.3. Пожарная безопасность.

Помещения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения, утверждены планы эвакуации в случае пожара.

5.5. Информация о работе учреждения.

Информация о работе по формированию, сохранению, содержанию и учету коллекций диких и домашних животных, птиц и растений размещается на Интернет-сайте учреждения.

5.6. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги.

5.6.1. Кадровый состав.

Квалификация специалистов участвующих в организации и проведении выставок должна обеспечивать надлежащее качество предоставления услуги.

5.6.2. Образовательный уровень специалистов.

Специалисты участвующих в организации и проведении выставок должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии с квалификационными характеристиками должностей.

6. Порядок информирования о предоставлении услуги

6.1. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения.

6.2. На официальном Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование, полный почтовый и электронный адреса;
- адрес, номера телефонов и маршруты проезда;
- режим работы учреждения и билетных касс;
- об объектах животного и растительного мира учреждения;
- перечень оказываемых учреждением дополнительных услуг, в том числе платных;
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.

6.5. При информировании по письменным обращениям, полученным по федеральной почте, ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

6.6. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 5 рабочих дней.

6.7. Информирование о порядке предоставления услуги посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающим услугу. Звонок от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления услуги по телефону принимается в соответствии с графиком работы учреждения.

6.8. Информацию о предоставлении услуги можно получить у сотрудников учреждения при его непосредственном посещении.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

7.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений.

7.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части выполнения работы осуществляет учредитель учреждения.

7.4. Контроль за предоставлением услуги включает в себя контроль в форме камеральной проверки отчетности (по мере поступления отчетности о выполнении государственного (муниципального) задания) и проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.6. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы учредителя учреждения) и внеплановыми, осуществляемыми по мере необходимости (в случае поступления обоснованных жалоб, требований контролирующих, правоохранительных органов и т.д.).

7.7. Плановые проверки осуществляются в соответствии с планом-графиком проведения выездных проверок.

7.8. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается приказом органа исполнительной власти.

7.9. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

8. Показатели, характеризующие качество и объем предоставляемой услуги

8.1. Показатель качества предоставления услуги: уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги (процент).

8.2. Показатель объема предоставления услуги: число посетителей (человек); количество проведенных экскурсий (единиц); количество мероприятий (единиц).

9. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение работы:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 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 от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 24.04.1995 № 52-ФЗ "О животном мире";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий";
 - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Основы законодательства РФ о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
 - постановление Правительства РФ от 17.07.1996 № 823 "О порядке государственного учета, пополнения, приобретения, продажи, пересылке, вывоза за пределы РФ и ввоза на ее территорию зоологических коллекций";
 - постановление Правительства РФ от 19.02.1996 № 156 "О порядке выдачи разрешений (распорядительных лицензий) на оборот диких животных, принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации";
 - приказ Государственного Комитета РФ по охране окружающей среды от 19.12.1997 № 569 "Об утверждении перечней (списков) объектов животного мира, занесенных в Красную книгу РФ и исключенных из Красной книги Российской Федерации";
 - приказ Государственного Комитета Российской Федерации по охране окружающей среды от 30.09.1997 № 411 «О положении о зоологических коллекциях»;
 - приказ Госстроя Российской Федерации от 15 декабря 1999 г. № 153 "Об утверждении правил создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации";
 - Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);
 - ГОСТ Р 50644-2009: Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 50681-2010: Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50690-2000: Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. ГОСТ Р 53997-2010: Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования;
 - постановление Правительства Хабаровского края от 28 июня 2012 г. № 216-пр "Об утверждении государственной программы Хабаровского края "Культура Хабаровского края".
 - постановление Правительства Хабаровского края от 27.11.2015 г. № 414-пр "О Порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении краевых государственных учреждений и финансовом обеспечении выполнения государственного задания";
 - Правила техники безопасности производственной санитарии для зоопарков (зоосадов) СССР.
-