

**Стандарт качества  
муниципальной услуги по организации пляжного отдыха населения и организации  
обустройства мест массового отдыха населения**

**1. Наименование муниципальной услуги** – «Организация пляжного отдыха населения и организация обустройства мест массового отдыха населения».

**2. Содержание муниципальной услуги** – обустройство пляжа «Семейкин остров» (далее – пляж) и организация пляжного отдыха населения.

**3. Технология оказания муниципальной услуги.**

Поставщиком муниципальной услуги на территории города Томска является муниципальное учреждение «Дворец культуры «Концертно-театральное объединение» (далее – МУ ДК КТО).

Оказание муниципальной услуги подразумевает выполнение следующих мероприятий (график и сроки проведения мероприятий утверждаются отдельным распоряжением администрации города Томска):

- 1) очистка территории пляжа;
- 2) обустройство парковки частных автомобилей посетителей пляжа;
- 3) очистка дна на пляже;
- 4) организация совместно с УВД по Томской области спасательных постов;
- 5) установка щитов с навешанными на них спасательными кругами;
- 6) установка стендов с наглядной агитацией по правилам поведения на воде;
- 7) установка контейнеров для вывоза мусора и биотуалетов;
- 8) ограждение береговой территории и обозначение буйками границ плавания;
- 9) обеспечение технического освидетельствования пляжа на пригодность к эксплуатации специально созданной комиссией по приёмке мест массового отдыха;
- 10) организация мероприятий по охране имущества пляжа;
- 11) открытие пляжа;
- 12) организация пляжного отдыха населения, обеспечение бесперебойной работы спасательных постов и вспомогательного персонала;
- 13) закрытие пляжа;
- 14) демонтаж и вывоз инженерных конструкций (ограждений, буйков, палаток, стендов и т.п.);
- 15) очистка территории пляжа.

Обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

Пляжи (места, отведенные для купания) располагаются на расстоянии не менее 500 метров выше по течению реки от мест спуска сточных вод, не менее 250 метров выше и 1000 метров ниже портовых, гидротехнических сооружений, пристаней, причалов, пирсов, дебаркадеров, нефтеналивных приспособлений, кроме того, не должно быть выхода грунтовых вод, водоворота, воронок и течения, превышающего 0,5 м в секунду.

Площадь водного зеркала в месте купания на проточном водоеме должна быть не менее 5 м кв. на одного купающегося.

Площадь береговой части пляжа должна быть не менее 2 м кв. на каждого человека.

Границы плавания в местах купания обозначаются буйками оранжевого цвета, расположенными на расстоянии 20-30 м один от другого до 25 м от места с глубиной 1,3 м. Границы заплыва не должны выходить в зоны судового хода.

На пляжах отводятся участки акватории для купания детей и для не умеющих плавать с глубинами не более 1,2 м. Эти участки обозначаются линией поплавков или ограждаются штакетным забором.

В случае оборудования места для прыжков в воду, оно должно находиться в естественных участках акватории с приглубинными берегами. При отсутствии таких участков устанавливаются деревянные мостки или плоты до мест с глубинами, обеспечивающими безопасность при нырянии. Могут также устанавливаться вышки для прыжков в воду в местах с глубинами, обеспечивающими безопасность при выполнении прыжков.

Береговая территория пляжа должна иметь ограждение и стоки для дождевых вод, а дно его акватории - постепенный скат без уступов до глубины 2 метров при ширине полосы от берега не менее 15 метров.

Территория пляжа и дно водоема должны быть очищены от водных растений, коряг, стекла, камней и других предметов.

На береговой части пляжа не далее 5 метров от воды выставляются через каждые 50 метров стойки (щиты) с навешенными на них спасательными кругами и «концами Александра». На кругах должны быть нанесены название пляжа и надпись «Бросай утопающему».

На пляже должны быть установлены мачты голубого цвета высотой 8 - 10 м для подъема сигналов: желтый флаг 70 x 100 см или 50 x 70 см (купание разрешено), черный шар диаметром 1 м (купание запрещено).

Пляж должен быть радиофицирован, иметь телефонную связь и помещения для оказания пострадавшим первой медицинской помощи.

Пляж оборудуется стендами с материалами по профилактике несчастных случаев с людьми на воде.

На пляже запрещается продажа спиртных напитков.

**4. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги,** – организация обустройства мест массового отдыха населения, а именно создание условий для пляжного отдыха населения на муниципальном пляже «Семейкин остров» в период купального сезона.

**5. Категории и группы получателей муниципальной услуги** – население города Томска всех возрастных и социальных групп.

**6. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

**6.1. Срок предоставления муниципальной услуги** – ежедневно, с 10.00 до 18.00 в течение всего купального сезона.

**6.2. Требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной услуги.**

МУ ДК КТО должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учёбой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами. Квалификация специалистов должна подтверждаться регулярно проводимой аттестацией в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники МУ ДК КТО должны проявлять к посетителям пляжа максимальную вежливость, внимание, терпение.

Персонал МУ ДК КТО, оказывающего муниципальную услугу, (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей пляжа по существу, либо

обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе.

МУ ДК КТО должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей пляжа, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

### **6.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.**

Требования к санитарному состоянию и содержанию территории:

1) технический персонал пляжа ежедневно после его закрытия производит основную уборку берега, раздевалок, туалетов, зеленой зоны, мойку тары и дезинфекцию туалетов. Днем должна производиться патрульная уборка. Вывоз бытовых отходов производится до 8.00 часов утра;

2) территория пляжа оборудуется урнами на расстоянии 5 м от полосы зеленых насаждений и не менее 10 м от уреза воды из расчета - одна урна на 1600 кв. м площади пляжа. Расстояние между урнами не должно превышать 40 м;

3) пляж оборудуется общественными туалетами из расчёта - одно место на 75 посетителей. Расстояние от общественного туалета до места купания должно быть не менее 50 м и не более 200 м.

Требования к противопожарному оснащению пляжа:

1) МУ ДК КТО, оказывающее муниципальную услугу, должно выделить отдельные площадки для курения на территории проведения культурно-досугового мероприятия. Площадки для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой;

2) при возникновении пожара работники МУ ДК КТО должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

### **6.4. Порядок информирования потребителей о предоставляемой муниципальной услуге.**

МУ ДК КТО, оказывающее муниципальную услугу, в обязательном порядке должно информировать население города Томска о работе пляжа через публикации в средствах массовой информации.

МУ ДК КТО, оказывающее муниципальную услугу, обязано предоставлять информацию о работе пляжа по телефонному обращению граждан. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы МУ ДК КТО.

На видном месте в общедоступной зоне пляжа должна быть размещена следующая информация:

- схема территории и акватории пляжа с указанием наибольших глубин и опасных мест;

- сведения о графике работы пляжа;

- правила посещения пляжа, права и обязанности посетителей;

- утверждённый перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- сведения об учредителе пляжа с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приёма посетителей;

- контактная информация о руководстве пляжа с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и места приёма посетителей.

**7. Нормативные правовые акты** Российской Федерации, Томской области, города Томска, содержащие обязательные требования к объёму услуги, порядку и условиям её оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 3 июня 2006 года № 74 – ФЗ «Водный кодекс Российской Федерации».
- Приказ Федерального агентства по туризму от 5 сентября 2006 года № 119 «Об утверждении системы классификации пляжей».
- Постановление Администрации Томской области от 16 февраля 2006 года № 15а «Об утверждении Правил охраны жизни людей на воде и Правил пользования водными объектами для плавания на маломерных плавательных средствах в Томской области».
- Решение Томской городской Думы от 20 мая 2003 года № 380 «О Правилах благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки, обеспечения чистоты и порядка в г. Томске».
- Методические рекомендации органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах, утверждённые Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Томской области, муниципальные правовые акты.

#### **8. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.**

Для удобства людей, находящихся на пляже:

- пляж оборудуется стендом с данными о температуре воды и воздуха;
- пляж обеспечивается в достаточном количестве лежаками, тентами, зонтами для защиты от солнечных лучей, душами с естественным подогревом воды, баками с кипяченой водой, а при наличии водопроводов - фонтанчиками с питьевой водой.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу МУ ДК КТО от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утверждённых в установленном порядке норм и правил.

#### **9. Контроль за деятельностью организаций, представляющих услугу.**

МУ ДК КТО должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры администрации города Томска на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации несёт полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.

2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Индикатор результативности: - число посетителей пляжа  - отсутствие чрезвычайных ситуаций (гибель людей)	не менее 10 000 чел в сезон да/нет
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 10 жалоб в сезон

Начальник управления культуры

А.М. Ратнер