

Приложение
к стандарту качества
предоставления
государственной услуги по
организации и проведению
эколого-туристических
маршрутов, созданию и
обустройству экологических
троп, организации
мероприятий по соблюдению
режима территории
природного парка в
соответствии с
функциональным
зонированием территории

ФОРМА

анкетирования населения о качестве оказания государственной услуги по организации и проведению эколого-туристических маршрутов, созданию и обустройству экологических троп, организации мероприятий по соблюдению режима территории природного парка в соответствии с функциональным зонированием территории

1. Удовлетворены ли Вы результатами предоставления государственной услуги?

- а) да;
- б) нет.

2. Удовлетворены ли Вы работой сотрудников природного парка в обслуживании посетителей (предоставление проживания, услуг проводников)?

- а) да;
- б) нет.

3. Удовлетворены ли Вы организацией и проведением эколого-туристических маршрутов?

- а) да;
- б) нет.

4. Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на информационных стендах, аншлагах на туристических маршрутах и экологических тропах?

- а) да;
- б) нет.

5. Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов природных парков, занятых в сфере туризма?

- а) да;
- б) нет.

6. Предоставление государственной услуги является платным видом государственной услуги, Вас устраивают цены?

- а) да;
- б) нет.

7. Информированы ли Вы о соблюдении режима особой охраны на территории природного парка?

- а) да;
- б) нет.

Приложение
к стандарту качества
предоставления
государственной услуги по
организации и проведению
на базе природного парка
слетов, соревнований,
фестивалей, конкурсов,
выставок и других массовых
мероприятий

ФОРМА

анкетирования населения о качестве оказания государственной услуги
по организации и проведению на базе природного парка слетов,
соревнований, фестивалей, конкурсов, выставок и других массовых
мероприятий

1. Удовлетворены ли Вы результатами предоставления государственной услуги?
 - а) да;
 - б) нет.
2. Удовлетворены ли Вы работой сотрудников природного парка в обслуживании посетителей?
 - а) да;
 - б) нет.
3. На Ваш взгляд, улучшилась ли организация и проведение мероприятий на базе природного парка?
 - а) да;
 - б) нет.
4. Обладают ли сотрудники учреждения деловыми качествами, чувством ответственности?
 - а) да;
 - б) нет.
5. Удовлетворены ли Вы рекламно-издательской продукцией, выпускаемой природным парком?
 - а) да;
 - б) нет.
6. Оснащено ли учреждение необходимой учебно-методической литературой о природном парке?
 - а) да;
 - б) нет.

Утвержден
постановлением
Правительства
Республики Башкортостан
от «__»_____2010 г.
№ __

СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги по организации и проведению эколого-туристических маршрутов, созданию и обустройству экологических троп, организации мероприятий по соблюдению режима территории природного парка в соответствии с функциональным зонированием территории

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт применяется на территории Республики Башкортостан и распространяется на государственную услугу по организации и проведению эколого-туристических маршрутов, созданию и обустройству экологических троп, организации мероприятий по соблюдению режима территории природного парка в соответствии с функциональным зонированием территории (далее - государственная услуга).

1.2. Разработчиком настоящего стандарта и главным распорядителем средств бюджета Республики Башкортостан, в компетенцию которого входит организация предоставления государственной услуги, является Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан (далее – Минэкологии РБ).

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственной услуги:

Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях»;

Закон Республики Башкортостан «Об особо охраняемых природных территориях в Республике Башкортостан»;

Экологический кодекс Республики Башкортостан;

постановление Кабинета Министров Республики Башкортостан от 26 февраля 1999 года № 48 «Об утверждении положений об особо охраняемых природных территориях в Республике Башкортостан» (с последующими изменениями).

1.4. Единица измерения услуги - количество экологических экскурсий (штук), количество обустроенных и созданных экологических троп (штук), количество проведенных рейдов по территории природного парка (единиц).

1.5. Государственная услуга предоставляется природными парками - природоохранными рекреационными и государственными учреждениями, находящимися в ведении Минэкологии РБ, территории (акватории) которых включают в себя природные комплексы и объекты, имеющие значительную экологическую и эстетическую ценность, и предназначены для использования в природоохранных, просветительских и рекреационных целях (далее – учреждение).

1.6. Предоставление государственной услуги является частично платным.

2. Требования к содержанию государственной услуги

2.1. Информирование потребителей об оказании государственной услуги (выполнении работы) и об учреждении, ее предоставляющем, осуществляется посредством:

публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации, размещения его в сети Интернет и на официальном сайте Минэкологии РБ;

размещения информации о природном парке в сети Интернет, на официальном сайте Минэкологии РБ;

информационных стендов, размещенных в учреждении, на которых указывается режим работы, условия для проведения экскурсии, контактные телефоны, наименование сайта, погодные условия.

Частота обновления информации - 1 раз в 3 месяца.

2.2. Государственная услуга на территории Республики Башкортостан может быть оказана физическим и юридическим лицам независимо от гражданства, места жительства и регистрации.

2.3. К учреждению, предоставляющему государственную услугу, предъявляются следующие требования:

1) наличие документов, регламентирующих его деятельность: устава;

свидетельства о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правил внутреннего трудового распорядка;

штатного расписания;

должностных инструкций;

инструкции по охране труда и технике безопасности;

инструкции по пожарной безопасности;

2) необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием, которое устанавливается с учетом объемов и сложности выполняемых работ, затрачиваемого времени, а также выделяемых бюджетных средств;

3) наличие у каждого специалиста соответствующего образования, квалификации, профессиональной подготовки, знаний и опыта, необходимых для выполнения возложенных на него обязанностей. Каждый специалист должен иметь утвержденную руководителем учреждения должностную инструкцию, устанавливающую его обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники учреждения должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности, при оказании государственной услуги быть максимально вежливы, внимательны, терпеливы;

4) оснащение необходимой учебно-методической литературой;

5) оснащение техническими средствами, включая компьютерную технику, средства копирования документов, транспортные средства, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

2.4. Здание, в котором находится учреждение, должно располагаться с учетом пешеходной и автомобильной доступности, вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения, местонахождения и юридического адреса, графика (режима) работы.

Места для приема посетителей оборудуются информационными стендами, столами (стойками), стульями и местами для размещения верхней одежды.

Экскурсионные маршруты располагаются с учетом пешеходной доступности и оборудуются информационными стендами, на которых указываются название тропы, протяженность, сложные участки, схема маршрута, график (режим) работы и т.д.

Места экскурсионных маршрутов оборудуются скамейками, навесами, аншлагами, туалетами.

2.5. Государственная услуга включает в себя следующие мероприятия:

организация и проведение эколого-туристических маршрутов в соответствии с функциональным зонированием территории;

создание и обустройство экологических троп;

обеспечение информацией об этих маршрутах и тропах на территории природного парка.

Услуга (выполнение работы) предоставляется при наличии группы не менее 5 человек.

В целях осуществления мероприятий по соблюдению режима территории природного парка в соответствии с функциональным зонированием учреждением выполняются следующие работы:

инспектирование территории природного парка путем визуального контроля: проведение рейдов по выявлению нарушений природоохранного законодательства, режима особой охраны и использования территории природного парка по заранее установленным учреждением маршрутам, согласованным с учредителем;

проведение совместных рейдов с заинтересованными контролирующими организациями; на каждый рейд оформляется акт (в печатном виде), который утверждается руководителем учреждения;

согласование социально-экономической деятельности хозяйствующих субъектов на соответствие определенному режиму охраны и использованию территории природного парка;

разъяснительная беседа с местным населением и посетителями парка об установленном на территории природного парка режиме и его соблюдении.

2.6. Показателями (факторами) качества и объема государственной услуги являются:

выполнение плана мероприятий - 100%;

количество проведенных мероприятий - в соответствии с планом мероприятий;

количество участников в каждой группе - не менее 5 человек;

наличие положительных отзывов от получателей услуги;

наличие (отсутствие) жалоб от получателей услуги;

количество и регулярность рейдов по соблюдению природоохранного законодательства и установленного режима особой охраны на территории природного парка - не менее 3 рейдов в неделю;

протяженность маршрутов - не менее 20 км;

правильность и достоверность результатов проведенных мероприятий - оформление на каждый рейд акта, в котором указываются:

дата проведения рейда;

основание и цель проведения рейда;

информация о маршруте;

сведения о результатах проведенного мероприятия, в том числе о выявленных нарушениях требований природоохранного законодательства и режима особой охраны на территории природного парка, об их характере и лицах, допустивших указанные нарушения;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, проводивших проверку.

2.7. По требованию посетителей учреждение должно предоставить книгу отзывов и предложений. Учет мнений потребителей о качестве государственной услуги осуществляется ежегодно путем анкетирования населения в части своевременности, доступности, точности, полноты предоставления государственной услуги по форме, указанной в приложении к настоящему стандарту.

2.8. Получение доступа к участию и посещению эколого-туристических маршрутов осуществляется в следующем порядке:

1) эколого-туристические маршруты (экскурсии) проводятся в соответствии с календарным планом и положением (программой) о каждом таком мероприятии, утверждаемым(-ой) администратором государственной услуги. В положении (программе) о мероприятии указываются время, место и сроки его проведения, а также условия участия и требования к участникам. Лица, планирующие принять участие в эколого-туристических маршрутах (экскурсиях), представляют администратору государственной услуги подтверждение (заявку) об участии в мероприятии;

2) администратор государственной услуги вправе отказать в предоставлении услуги (в участии в экскурсии) в следующих случаях:

погодные условия и (или) чрезвычайные ситуации (эпидемии, эпизоотии, стихийные бедствия и т.д.);

нахождение лиц в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения;

нахождение детей, не достигших 14 лет, без сопровождения взрослых;

недостаточное количество человек в группе;

отсутствие у посетителя билета (абонемента);

3) администратор государственной услуги вправе приостановить услугу (участие в экскурсии) в случае погодных условий.

Порядок и условия посещения природного парка устанавливаются администрацией природного парка, стоимость билетов - согласно постановлению Правительства Республики Башкортостан от 9 августа 2005 года № 167 «Об утверждении ставок платы за посещение особо охраняемых природных территорий республиканского значения и размеров платы за оказываемые услуги».

Распространение (продажа) билетов (абонемента) производится учреждением непосредственно при предоставлении услуги.

3. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу

3.1. Исполнительным органом государственной власти, осуществляющим контроль за соблюдением требований настоящего стандарта, является Минэкологии РБ, в обязанности которого входят:

организация предоставления государственной услуги;

утверждение устава учреждения;

обеспечение обязательств по финансированию, материально-техническому оснащению учреждения;

контроль за выполнением государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

анализ и утверждение дополнительных условий оказания услуги, предоставляемой учреждением.

3.2. Ответственность за качество оказания государственной услуги возлагается на руководителя учреждения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта применяются Минэкологии РБ к руководителю учреждения после установления в результате проверочных действий факта нарушения требований настоящего стандарта.

4. Нормативы расходов на оказание государственной услуги

Нормативы расходов на оказание государственной услуги рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями Министерства финансов Республики Башкортостан по определению расчетно-нормативных затрат на оказание государственных услуг (выполнение работ), а также расчетно-нормативных затрат на содержание имущества государственных учреждений Республики Башкортостан.

5. Индикаторы качества государственной услуги

№ п/п	Индикаторы качества государственной услуги	Нормативное значение индикатора, единица измерения
1	Степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг	отсутствие жалоб на качество предоставляемой государственной услуги
2	Полнота выполнения плана мероприятий	отчеты
3	Укомплектованность учреждения специалистами основного профиля по оказанию государственных услуг согласно штатному расписанию	90%
4	Полнота, достоверность и доступность информации о государственных услугах	наличие информации на стендах, размещенных на эколого-туристических маршрутах (штук), в средствах массовой информации (статей), в сети Интернет
5	Издание рекламно-информационной продукции (календарей, методических пособий, буклетов, научно-познавательных сборников)	штук

6. Заключительные положения

6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с государственным заданием, утверждаемым Минэкологии РБ.

6.2. Обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в процессе предоставления государственной услуги, осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Орган исполнительной власти, которому может быть адресовано обращение, - Минэкологии РБ.

В обращении на действия (бездействия) и решения должностных лиц учреждения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, указываются:

фамилия, имя, отчество (при его наличии) заявителя;
полное название юридического лица (в случае обращения организации);
контактный почтовый адрес;
предмет жалобы;
личная подпись заявителя.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

наименование подразделения, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);
обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает нужным сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Заявители вправе оспорить в суде, арбитражном суде решения, действия (бездействия) должностных лиц учреждения, совершенные в ходе предоставления государственной услуги, если считают, что нарушены их права и свободы, в том числе в сфере экономической деятельности, в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его законных прав и интересов, в порядке, установленном главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Утвержден
постановлением
Правительства
Республики Башкортостан
от «__»_____2010 г.
№ __

СТАНДАРТ

качества предоставления государственной услуги по организации и проведению на базе природного парка слетов, соревнований, фестивалей, конкурсов, выставок и других массовых мероприятий

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования к объему и качеству государственной услуги по организации и проведению на базе природного парка слетов, соревнований, фестивалей, конкурсов, выставок и других массовых мероприятий (далее – государственная услуга).

1.2. Разработчиком настоящего стандарта и главным распорядителем средств бюджета Республики Башкортостан, в компетенцию которого входит организация предоставления государственной услуги, является Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан (далее – Минэкологии РБ).

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственной услуги:

Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях»;

Закон Республики Башкортостан «Об особо охраняемых природных территориях в Республике Башкортостан»;

Экологический кодекс Республики Башкортостан;

постановление Кабинета Министров Республики Башкортостан от 26 февраля 1999 года № 48 «Об утверждении положений об особо охраняемых природных территориях в Республике Башкортостан» (с последующими изменениями).

1.4. Единица измерения услуги - количество слетов, фестивалей, выставок и других массовых мероприятий, проводимых согласно утвержденным планам природоохранных рекреационных учреждений Республики Башкортостан (штук).

1.5. Государственная услуга предоставляется природными парками - природоохранными рекреационными и государственными учреждениями, находящимися в ведении Минэкологии РБ, территории

(акватории) которых включают в себя природные комплексы и объекты, имеющие значительную экологическую и эстетическую ценность, и предназначены для использования в природоохранных, просветительских и рекреационных целях (далее – учреждение).

1.6. Предоставление указанной государственной услуги является бесплатным.

2. Требования к содержанию государственной услуги

2.1. Информирование потребителей об оказании государственной услуги (выполнении работы) и об учреждении, ее предоставляющем, осуществляется посредством:

публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации, размещения его в сети Интернет и на официальном сайте Минэкологии РБ;

информационных стендов, размещенных на территории природного парка.

2.2. Государственная услуга на территории Республики Башкортостан может быть оказана физическим и юридическим лицам независимо от гражданства, места жительства и регистрации.

2.3. К учреждению, предоставляющему государственную услугу, предъявляются следующие требования:

1) наличие документов, регламентирующих его деятельность:
устава;

свидетельства о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правил внутреннего трудового распорядка;

штатного расписания;

должностных инструкций;

инструкции по охране труда и технике безопасности;

инструкции по пожарной безопасности;

2) необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием, которое устанавливается с учетом объемов и сложности выполняемых работ, затрачиваемого времени, а также выделяемых бюджетных средств;

3) наличие у каждого специалиста соответствующего образования, квалификации, профессиональной подготовки, знаний и опыта, необходимых для выполнения возложенных на него обязанностей. Каждый специалист должен иметь утвержденную руководителем учреждения должностную инструкцию, устанавливающую его обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники учреждения должны обладать деловыми качествами, чувством ответственности, при оказании государственной услуги быть максимально вежливы, внимательны, терпеливы;

4) оснащение необходимой учебно-методической литературой;

5) оснащение техническими средствами, включая компьютерную технику, средства копирования документов, транспортные средства, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

2.4. Здание, в котором находится учреждение, должно располагаться с учетом пешеходной и автомобильной доступности, вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения, местонахождения и юридического адреса, графика (режима) работы.

Места для приема посетителей оборудуются информационными стендами, столами (стойками), стульями и местами для размещения верхней одежды.

2.5. Государственная услуга включает в себя следующие мероприятия:

экологические, природоохранные акции;

акция «Марш парков»;

выставки и другие массовые мероприятия.

Учреждением разрабатывается план мероприятий, который утверждается руководителем учреждения и согласовывается с учредителем, и программа мероприятия, утверждаемая руководителем учреждения.

Для проведения мероприятий учреждением создается оргкомитет, в который направляются заявки на участие.

2.6. Показателями (факторами) качества и объема государственной услуги являются:

выполнение плана мероприятий – 100%;

количество проведенных мероприятий - в соответствии с планом мероприятий;

количество участников в каждом мероприятии - не менее 20 человек;

наличие положительных отзывов от получателей услуги;

наличие (отсутствие) жалоб от получателей услуги.

2.7. По требованию посетителей учреждение должно предоставить книгу отзывов и предложений. Учет мнений потребителей о качестве государственной услуги осуществляется ежегодно путем анкетирования населения в части своевременности, доступности, точности, полноты

предоставления государственной услуги по форме, указанной в приложении к настоящему стандарту.

3. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу

3.1. Исполнительным органом государственной власти, осуществляющим контроль за соблюдением требований настоящего стандарта, является Минэкологии РБ, в обязанности которого входят:

организация предоставления государственной услуги;

утверждение устава учреждения;

обеспечение обязательств по финансированию, материально-техническому оснащению учреждения;

контроль за выполнением государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

анализ и утверждение дополнительных условий оказания услуги, предоставляемой учреждением.

3.2. Ответственность за качество оказания государственной услуги возлагается на руководителя учреждения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта применяются Минэкологии РБ к руководителю учреждения после установления в результате проверочных действий факта нарушения требований настоящего стандарта.

4. Нормативы расходов на оказание государственной услуги

Нормативы расходов на оказание государственной услуги рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями Министерства финансов Республики Башкортостан по формированию и утверждению государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ).

5. Индикаторы качества государственной услуги

№ п/п	Индикаторы качества государственной услуги	Нормативное значение индикатора, единица измерения
1	Полнота выполнения плана мероприятий	отчеты
2	Укомплектованность учреждения специалистами основного профиля по оказанию государственных услуг согласно штатному расписанию	90%
3	Количество участников в каждом мероприятии	отчеты по мере проведения мероприятий согласно поступившим заявкам
4	Полнота, достоверность и доступность информации об учреждении и предоставляемых им государственных услугах	наличие информации на стендах (штук), в средствах массовой информации (статей), в сети Интернет
5	Издание рекламно-информационной продукции (календарей, методических пособий, буклетов, научно-познавательных сборников)	штук

6. Заключительные положения

6.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с государственным заданием, утверждаемым Минэкологии РБ.

6.2. Обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в процессе предоставления государственной услуги, осуществляется в

соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Орган исполнительной власти, которому может быть адресовано обращение, - Минэкологии РБ.

В обращении на действия (бездействия) и решения должностных лиц учреждения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, указываются:

фамилия, имя, отчество (при его наличии) заявителя;

полное название юридического лица (в случае обращения организации);

контактный почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

наименование подразделения, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает нужным сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Заявители вправе оспорить в суде, арбитражном суде решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения, совершенные в ходе предоставления государственной услуги, если считают, что нарушены их права и свободы, в том числе в сфере экономической деятельности, в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его законных прав и интересов, в порядке, установленном главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.