

Об утверждении Стандарта качества выполнения муниципальных работ, выполняемых муниципальным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа

В соответствии с постановлением администрации Качканарского городского округа от 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ, утвержденным Правительством Свердловской области в электронной форме в программном комплексе «Информационная система управления финансами», Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения муниципальных работ, выполняемых муниципальным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Качканарского городского округа от 18.07.2016 № 795 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным учреждением Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на отношения, связанные с формированием муниципального задания в отношении муниципального учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» на 2021 год и последующие годы.

4. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в сети «Интернет».

СТАНДАРТ
качества выполнения муниципальных работ, выполняемых
муниципальным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба
Качканарского городского округа»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование, выполняемых работ:

- 1) Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах);
- 2) Обеспечение безопасности населения на водных объектах.

2. Исполнительный орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении муниципального учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» (далее - МУ «ЕДДС КГО»), выполняющего работы: Администрация Качканарского городского округа.

3. Разработчиком стандарта качества выполнения муниципальных работ, выполняемых муниципальным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» (далее — Стандарт) является Администрация Качканарского городского округа.

4. Область применения стандарта: реализация полномочий органов местного самоуправления Качканарского городского округа в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Качканарского городского округа, в области обеспечения безопасности населения на водных объектах

5. Получатели работ: население Качканарского городского округа и организации, расположенные на территории Качканарского городского округа.

6. Термины и определения:

- 1) гражданская оборона (далее - ГО) - система мероприятий по подготовке к защите и по защите населения, материальных и культурных ценностей на территории Российской Федерации от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий;
- 2) объекты гражданской обороны (далее - объекты ГО) - здания,

сооружения, транспортные средства, коммуникации (пункты управления ГО, противорадиационные укрытия, склады имущества и т.д.), непосредственно используемые органами управления и силами гражданской обороны для решения задач гражданской обороны;

3) чрезвычайная ситуация (далее - ЧС) - обстановка на определенной территории или акватории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей;

4) примечание: чрезвычайные ситуации различают по характеру источника (природные, техногенные, биолого-социальные и военные) и по масштабам (локальные, местные, территориальные, региональные, федеральные и трансграничные);

5) РСЧС - Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

6) защита населения в чрезвычайных ситуациях (далее - защита населения в ЧС) - совокупность взаимосвязанных по времени, ресурсам и месту проведения мероприятий РСЧС, направленных на предотвращение или предельное снижение потерь населения и угрозы его жизни и здоровью от поражающих факторов и воздействий источников чрезвычайной ситуации;

7) ликвидация чрезвычайной ситуации (далее - ликвидация ЧС) - аварийно-спасательные и другие неотложные работы, проводимые при возникновении чрезвычайных ситуаций и направленные на спасение жизни, и сохранение здоровья людей, снижение размеров ущерба окружающей природной среде и материальных потерь, а также на локализацию зон чрезвычайных ситуаций, прекращение действия характерных для них опасных факторов;

8) неотложные работы в чрезвычайной ситуации (далее - неотложные работы в ЧС) - аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные работы, оказание экстренной медицинской помощи, проведение санитарно-эпидемиологических мероприятий и охрана общественного порядка в зоне чрезвычайной ситуации;

9) аварийно-спасательные работы в чрезвычайной ситуации (далее - аварийно-спасательные работы в ЧС) - действия по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций, локализации чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов. Аварийно-спасательные работы характеризуются наличием факторов, угрожающих жизни и здоровью проводящих эти работы людей, и требуют специальной подготовки, экипировки и оснащения.

7. Законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг, регулируемых настоящим стандартом:

1) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) Указ Президента РФ от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

5) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

8) ГОСТ Р 22.7.01-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.06.2016 № 723-ст).

9) Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 № 958 (ред. от 06.03.2015) «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

10) Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

11) Устав Качканарского городского округа.

12) Постановление Администрации Качканарского городского округа 09.04.2015 № 449 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)».

8. Основные факторы качества, используемые в настоящем стандарте:

1) деятельность по разработке и обеспечению выполнения требований законодательных, нормативных правовых и иных актов, организационно-планирующих и методических документов в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, пожарная безопасность и безопасность людей на водных объектах, гражданская оборона;

2) готовность системы управления, связи, оповещения и информирования к действиям в чрезвычайных ситуациях;

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАБОТ В РАЗРЕЗЕ РАБОТ

9. Качество муниципальных работ, выполняемых в соответствии с настоящим стандартом, должно соответствовать требованиям действующих нормативных правовых актов в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

10. Качество выполнения работ обеспечивается посредством:

1) осуществления мониторинга, обобщения и анализа информации о чрезвычайных ситуациях, прогнозирования масштабов развития чрезвычайных ситуаций и их последствий;

2) своевременного информирования органов местного самоуправления, иных взаимодействующих органов о возникновении или угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций для принятия мер по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций

3) поддержания в постоянной готовности к использованию технических средств управления, средств связи, оповещения и жизнеобеспечения;

4) осуществления сбора и обработки информации в области предупреждения и ликвидации ЧС, а также передачи (обмена) указанной информации соответствующим дежурно-диспетчерским службам.

11. Нормативные документы, регламентирующие деятельность МУ «ЕДДС КГО» при предоставлении работ:

1) Постановление Администрации КГО от 02.12.2011 № 1454 «О создании единой дежурно-диспетчерской службы Качканарского городского округа», в котором утверждено положение о ЕДДС;

2) Постановление Администрации КГО от 19.07.2012 № 916 «О порядке сбора и обмена информации по вопросам защиты населения и территорий от ЧС в Качканарском городском округе»;

3) Постановление Администрации КГО от 06.09.2012 № 1100 «Об организации функционирования ЕДДС КГО»;

4) Постановление Администрации КГО от 15.04.2014 № 514 «О порядке оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении ЧС муниципального и локального характера на территории Качканарского городского округа»;

5) Устав МУ «ЕДДС КГО»;

6) правила внутреннего трудового распорядка МУ «ЕДДС КГО»;

7) приказы и инструкции: по охране труда, по эксплуатации оборудования, о мерах пожарной безопасности, должностные инструкции работников учреждения;

8) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

9) руководства, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс выполнения работ, определяющие методы (способы) их выполнения и

контроля и предусматривающие меры по совершенствованию работы МУ «ЕДДС КГО»;

10) федеральные стандарты и стандарты Свердловской области, определяющие нормативную основу практической работы МУ «ЕДДС КГО» в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций;

11) свидетельства и лицензии на отдельные виды работ, полученные МУ «ЕДДС КГО» с соблюдением требований действующего законодательства в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

12. Деятельность МУ «ЕДДС КГО» в области обеспечения качества работ должна быть направлена на полное выполнение работ, непрерывное повышение качества работ.

13. Руководитель МУ «ЕДДС КГО» несет полную ответственность за реализацию политики в области качества выполнения работ.

14. Условия размещения и режим работы МУ «ЕДДС КГО»:

1) место нахождения учреждения: г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8;

2) почтовый адрес учреждения для направления корреспонденции: 624350, Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8;

3) адрес электронной почты учреждения (e-mail): eddskachkanar@mail.ru;

4) адрес официального сайта учреждения в сети «Интернет»: <http://192.168.200.172/index.php>

5) график работы учреждения: понедельник - четверг: с 8.00 часов до 17.15 часов (перерыв на обед: с 12.00 часов до 13.00 часов), пятница: с 8.00 часов до 16.00 часов (перерыв на обед: с 12.00 часов до 13.00 часов), суббота, воскресенье - выходные дни;

6) телефоны учреждения:

начальник: (34341) 6-77-20;

оперативный дежурный (круглосуточно): (34341) 6-88-00, 05-111, факс 6-87-38.

15. МУ «ЕДДС КГО» должно быть оснащено необходимой техникой, материальными средствами, имуществом, специальным оборудованием, средствами защиты, аппаратурой и приборами, которые отвечают требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество выполняемых работ.

16. Техника, имущество, специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению и содержаться в технически исправном состоянии. Систематически должны проводиться проверки их состояния.

17. МУ «ЕДДС КГО» должно располагать необходимым количеством

специалистов с учетом возложенных на учреждение функций и задач.

18. Каждый специалист МУ «ЕДДС КГО» должен иметь соответствующее профессиональное образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

19. Квалификация специалистов МУ «ЕДДС КГО» должна обеспечиваться посредством регулярной организации профессиональной подготовки (переподготовки) с проведением практических тренировок и учений, учебой на курсах повышения квалификации в учебных центрах МЧС России с последующим подтверждением квалификации.

20. Все специалисты МУ «ЕДДС КГО» должны быть допущены к работе в установленном порядке.

21. МУ «ЕДДС КГО» доводит до сведения населения информацию о своем наименовании, месте нахождения и основных выполняемых работах посредством опубликования указанной информации в средствах массовой информации, размещения в сети "Интернет" либо иными способами, обеспечивающими обнаружение информации.

22. Необходимая информация о выполняемых работах предъявляется по требованию потребителей.

23. В информацию о выполняемых работах должны быть включены:

- 1) перечень работ, выполняемых муниципальным учреждением;
- 2) наименования федеральных стандартов, стандартов Свердловской области и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать работы;
- 3) взаимосвязь между качеством работы, условиями ее предоставления и стоимостью работы (для платных работ);
- 4) возможность получения оценки качества работы потребителями;
- 5) соотношение предложенной работы с реальными потребностями населения;
- 6) правила и условия эффективного и безопасного выполнения работы.

24. Получатели работ вправе получить необходимую и достоверную информацию о работах, выполняемых в соответствии с настоящим стандартом. Информация о правилах выполнения работ должна быть доступной. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

25. Информирование населения осуществляется посредством:

1) опубликования настоящего стандарта в печатном средстве массовой информации Качканарского городского округа, предназначенном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и размещения его на официальном сайте Качканарского городского округа в сети «Интернет»;

2) размещения информации на информационных стендах в помещениях, занимаемых МУ «ЕДДС КГО».

Глава 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА РАБОТ

26. Контроль за деятельностью МУ «ЕДДС КГО» по выполнению работ, предусмотренных настоящим стандартом, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

27. МУ «ЕДДС КГО» должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за соответствием качества выполняемых работ федеральным стандартам, стандартам Свердловской области, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с населением, оформления контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внутренний контроль осуществляется руководителем МУ «ЕДДС КГО». Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей работ. По фактам нарушений проводятся служебные проверки. В результате проверки устанавливается соответствие или несоответствие деятельности МУ «ЕДДС КГО» требованиям настоящего стандарта. По результатам проверки составляется соответствующий акт проверки.

28. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль на предмет соответствия качества фактически выполняемых муниципальных работ стандартам качества, который осуществляется территориальным органом МЧС России, уполномоченным на решение задач в области гражданской обороны, защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера - Главным управлением МЧС России по Свердловской области.

Глава 4. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ

29. В соответствии с Методикой оценки деятельности Свердловской подсистемы РСЧС в области гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, Приказа МЧС России от 01.03.2004 № 97-ДСП «Об утверждении Инструкции по проверке и оценке состояния гражданской обороны» качество предоставляемых муниципальных услуг оценивается следующим образом:

- 1) «соответствует предъявляемым требованиям»;
- 2) «ограничено соответствует предъявляемым требованиям»;
- 3) «не соответствует предъявляемым требованиям».

30. Критерии оценки качества работ:

- 1) количество отказов по принятию вызовов экстренных оперативных служб.
- 2) минимизация вреда, причиняемого чрезвычайными ситуациями природного и техногенного характера населению и территории Качканарского городского округа;
- 3) своевременное оказание помощи лицам, в ней нуждающимся;
- 4) снижение уровня материального ущерба от чрезвычайных ситуаций, происшествий, аварий;
- 5) Скорость обработки сообщений об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации.

31. Жалоба на действия (бездействие) работников, выполняющих работы, направляется руководителю МУ «ЕДДС КГО» либо главе Качканарского городского округа, и подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

32. Письменный ответ на жалобу направляется лицу, ее подавшему, в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

33. Потребители работ вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе выполнения работ, предусмотренных настоящим стандартом, в суд. Сроки и порядок такого обжалования установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

34. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь потребителю в разрешении всех интересующих вопросов.

Глава 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТ

35. Потребители должны соблюдать общепринятые нормы общественного поведения.

36. Потребитель может обжаловать некачественное выполнение работы следующими способами:

- 1) направить жалобу сотруднику учреждения, выполняющему муниципальную работу;

2) направить жалобу руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие - его заместителю);

3) направить жалобу в Отдел по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям, мобилизационной работе и безопасности Администрации Качканарского городского округа;

4) обратиться в суд.

37. При некачественном выполнении работы заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, выполняющему муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений.

38. При некачественном выполнении работы можно подать заявление руководителю муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления. Руководитель муниципального учреждения, выполняющего работу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

1) принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

2) мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

39. Руководитель муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему Стандарту либо отсутствия факта некачественного выполнения работы. В случае мотивированного отказа муниципальное учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме. В случае подтверждения факта некачественного выполнения работы должностное лицо муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, приносит извинения заявителю от лица учреждения в связи с некачественным выполнением работы, обеспечивает выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

40. Подача и рассмотрение жалобы в Отдел гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям, мобилизационной подготовке и безопасности Администрации Качканарского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

41. Мнения потребителей работ об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

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

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или

жалоб потребителей муниципальной работы.

42. Мнения потребителей муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной работы.