



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2008 № 682/2

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза», в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (в ред. от 13.02.2009), постановлением главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы» (в ред. от 11.04.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 999 «Об утверждении Порядка и критериев выделения муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться негосударственными (немунципальными) организациями на территории города Пензы; Перечня основных муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться немунципальными организациями и индивидуальными предпринимателями, а также типовой формы муниципального контракта на оказание соответствующих муниципальных услуг» (в ред. от 15.12.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении» (в ред. от 18.11.2008), руководствуясь решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 807-41/4 «О программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 годы» (в ред. от 23.12.2008) и ст.31, 33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза» (далее – Стандарт) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению образования города Пензы (Ю. А. Голодяев):

2.1. Формировать муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза» (далее – Услуга) на основе Стандарта.

2.2. Разрабатывать ведомственные целевые и долгосрочные целевые программы города Пензы с учетом требований Стандарта.

2.3. Довести до сведения руководителей подведомственных образовательных учреждений города Пензы положения Стандарта.

2.4. Информировать потребителей Услуги о требованиях Стандарта.

2.5. Осуществлять контроль за соблюдением подведомственными образовательными учреждениями города Пензы положений Стандарта.

2.6. Проводить ежегодную оценку (мониторинг) потребности в предоставлении Услуги, сформированной на основании Стандарта.

3. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы (Е. В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л. Ю. Рябихину, Управление образования города Пензы (Ю. А. Голодяев).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОБСЛУЖИВАНИЕ, БЕСПЕРЕБОЙНОЕ И СВОЕВРЕМЕННОЕ
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ СНАБЖЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЙ
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ПЕНЗА»**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007 - 2009 гг.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Обслуживание, бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза» (далее - Услуга), предоставляемую учреждениям образования и иным учреждениям муниципального образования города Пенза муниципальными и немunicipальными (в случае привлечения немunicipальных организаций к оказанию Услуги за счет средств бюджета города Пензы в установленном законом порядке) учреждениями города Пензы (далее - Учреждения), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (утв. постановлением главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении»).

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

2. Единица измерения Услуги - 1 мероприятие.

Потребитель Услуги - учреждение (далее - потребитель Услуги).

Источник финансирования - бюджет города Пензы.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- Устав города Пензы, утвержденный решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4;

- Постановление главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы».

4. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления Услуги: Управление образования города Пензы.

Исполнителями Услуги является:

Муниципальные учреждения города Пензы, уставная деятельность которых соответствует содержанию Услуги;

Немуниципальные учреждения города Пензы, уставная деятельность которых соответствует содержанию Услуги.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1). Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2). Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

3). Наличие специального технического оснащения Учреждения;

4). Наличие требований к технологии оказания Услуги;

5). Наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

6). Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения и соблюдением качества предоставляемой Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

1. Состав (содержание) Услуги:

- получение заявок от учреждений, составление дефектных актов, подготовка документации для размещения заказов на ремонтные работы, поставку материалов и оборудования, изготовление нестандартного оборудования;

- подготовка документации на передачу инженерных сооружений на баланс специализированных организаций;

- формирование планов, мероприятий и целевых программ по сбережению энергетических ресурсов образовательных учреждений, противопожарной безопасности, по проведению капитальных ремонтов, содержанию и укреплению материально-технической базы;

-подготовка документов образовательным учреждениям для заключения договоров с организациями, осуществляющими снабжение образовательных учреждений топливно-энергетическими ресурсами, наладку инженерных систем и оборудования, уборку и вывоз отходов, обслуживание холодильного и торгово-технологического оборудования, обеспечение горюче-смазочными материалами и топливом;

-оценка технического состояния материальной базы учреждений;

-проведение регламентных работ, необходимых для нормального функционирования зданий, инженерных сетей и оборудования;

-контроль за исполнением работ по ремонту зданий на различных этапах производства ремонтных работ, оказываемых услуг различных видов и направлений, связанных с содержанием зданий;

-подготовка образовательных учреждений к новому учебному году, отопительному сезону, оздоровительного лагеря к летнему отдыху детей;

-разработка проектно-сметной документации на ремонтные работы;

-предоставление транспорта по заявкам образовательных учреждений.

2.Результат предоставления Услуги:

-техническое, документальное, ремонтное и иное обслуживание потребителей Услуги;

-бесперебойное и своевременное материально-техническое снабжение учреждений образования и иных учреждений муниципального образования города Пенза.

3.Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

3.1.Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом и на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее получение, оценку качества, рассмотрение жалоб, обращений потребителей Услуги.

3.2.Услуга оказывается Учреждениями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

1).Уставом Учреждения (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

2).Правилами, инструкциями, положениями:

Правила:

-правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

-санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН, утвержденные постановлениями Главного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»; от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»; от 03.06.2003 №118 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»; от 26.03.2003 № 24 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.1249-03»; от 11.03.2003 № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических

правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03»; от 17.03.2003 № 20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03» (далее - требования СанПиН 2.4.4.1204-03), далее по тексту – правила и нормативы СанПиН);

Инструкции:

-должностные инструкции работников Учреждения;

-эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта техники);

-по охране труда;

-о мерах пожарной безопасности;

-действий работников при угрозе или возникновении террористических актов.

Положения:

-о собрании трудового коллектива;

-о материальном стимулировании;

-о комиссии по охране труда и технике безопасности;

-о структурных подразделениях (если таковые имеются);

-о Наблюдательном совете Учреждения и др.

3).Эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру (технический паспорт Учреждения, документы на используемое оборудование, сертификаты соответствия, инвентарные описи основных средств и др.).

4).Приказами Управления образования города Пензы и действующим законодательством.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.3.Учреждения (а также их структурные подразделения) должны быть размещены в зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

3.4.Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим требованиям действующего законодательства (правилам пожарной безопасности, техническим условиям, другим нормативным документам, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги).

Автомобильный транспорт, необходимый для оказания Услуги, должен своевременно проходить процедуры технического осмотра и обязательного страхования автогражданской ответственности. В наличии должны быть: свидетельство о регистрации транспортного средства, полис обязательного страхования автогражданской ответственности, талон технического осмотра, путевые листы, доверенность на управление транспортным средством.

Автомобильный парк и прочая специализированная техника Учреждения должны проходить процедуру технического контроля не реже 1 (одного) раза в месяц.

Места проведения работ, а также неработающие дорожные машины, специальная техника, строительные материалы, должны быть обозначены

соответствующими дорожными знаками, направляющими и ограждающими устройствами, а в темное время суток и в условиях недостаточной видимости - дополнительно красными и желтыми сигнальными огнями.

**Примерные требования
к оснащению Учреждения специализированным оборудованием,
техникой, приборами и аппаратурой.**

Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
Автотранспортная техника	
Вакуумная автомашина	1
Автомашина самосвал	1
Автогидроподъемник	1
Прочее оборудование	
Сварочный аппарат	1
Установка для гидравлических испытаний	1
Насос	2
Шлифовальная машина	1

**Примерные требования
к оснащению Учреждения транспортом**

Наименование единицы транспорта	Минимальное количество транспорта, необходимого для предоставления Услуги
Транспорт	
А/машина (легковая)	1
А/машина (грузовая)	1
А/машина (грузопассажирская)	1
Автобус	2
Полуприцеп	1

3.5. Укомплектованность Учреждения специалистами и требования к их квалификации.

Квалификация специалистов Учреждения должна обеспечивать надлежащее качество предоставления Услуги.

Порядок комплектования Учреждения персоналом и его состав определяются в соответствии с типовым штатным расписанием.

Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Водители, обслуживающие и эксплуатирующие специализированный транспорт, должны иметь соответствующий квалификационный разряд.

Специалисты, обслуживающие электроустановки, должны иметь соответствующую группу допуска.

Права и обязанности работников Учреждения закрепляются в должностных инструкциях.

**Типовое штатное расписание
Учреждения, предоставляющего Услуги.**

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1	Руководитель (директор) Учреждения	1
2	Зам. директора	1
3	Главный бухгалтер	1
4	Инженер-смотритель здания	5
5	Инженер-сметчик	1
6	Руководитель отделения по проект.	0,5
7	Инженер-проектировщик	3
8	Инженер по эксплуатации машин	1
9	Юрист	1
10	Инженер	7
11	Младшая медицинская сестра	1
12	Экономист	1
13	Водитель спец. техники	3
14	Зав. складом	1
15	Водитель	5
16	Рабочий	4
17	УСП	0,25 на каждые 250м убираемой территории
18	Газоэлектросварщик	1
19	Автослесарь	1
20	Сторож	2,3
21	Дворник	1

Данное штатное расписание является примерным. Допускается введение дополнительных штатных единиц при соответствующем обосновании на стадии формирования бюджетной заявки в пределах фонда оплаты труда.

3.6. Требования к технологии предоставления Услуги.

Предоставление Услуги определяется настоящим Стандартом, а также действующим законодательством.

Услуга должна быть регламентирована Планом мероприятий Управления образования города Пензы, утвержденным постановлением администрации города Пензы (в случае предоставления Услуги учреждениям системы образования).

4. Требования к доступности Услуги.

4.1. Услуга носит заявительный характер, может быть оказана и одинаково доступна потребителям Услуги, указанным в пункте 2 настоящего Стандарта.

4.2. Порядок доступа к Услуге и обращения в Учреждение.

Услуга предоставляется в полном объеме (пункт 1 раздела II «Требования к предоставлению муниципальной услуги») на основании заявки, подаваемой потребителями Услуги. Заявка подается в Учреждение или Управление образования города Пензы на имя начальника Управления, и впоследствии также передается в Учреждение.

Следующие составляющие Услуги могут предоставляться без оформления заявки:

1). Согласно ежегодному Плану мероприятий Управления образования города Пензы, Учреждением проводятся:

- подготовка образовательных учреждений к новому учебному году, отопительному сезону, оздоровительного лагеря – к летнему отдыху детей;
- формирование планов, мероприятий и целевых программ по бережению энергетических ресурсов образовательных учреждений, противопожарной безопасности, по проведению капитальных ремонтов, содержанию и укреплению материально-технической базы;
- оценка технического состояния материальной базы учреждений;
- проведение регламентных работ, необходимых для нормального функционирования зданий, инженерных сетей и оборудования;
- контроль за исполнением работ по ремонту зданий на различных этапах производства ремонтных работ, оказываемых услуг различных видов и направлений, связанных с содержанием зданий.

2). В случае необходимости проведения ремонта зданий и помещений, укрепления материально-технической базы, выявления нарушений правил санитарно-эпидемиологической, противопожарной безопасности и т.д. Учреждение проводит ремонтно-строительные и иные мероприятия по устранению выявленных нарушений.

3). В случае необходимости проведения аварийных работ или возникновения иной чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительного предоставления Услуги, допускается письменное оформление заявки после предоставления Услуги.

4.3. Режим работы Учреждения.

Режим работы определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

4.4. Сроки предоставления Услуги.

Сроки устанавливаются в соответствии с планами проведения необходимых работ, установленными по результатам оценки технического состояния потребителей Услуги.

Учреждение ежегодно, не позднее 5 сентября, готовит энергетические паспорта потребителей Услуги для рассмотрения Комиссией по контролю за подготовкой к новому отопительному сезону.

Мен

4.5. Основания для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.

Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- случаи явлений стихийного характера, дорожно-климатических условий, аварий и других подобных ситуаций, связанных с реальной угрозой жизни и здоровью работников;
- необходимость проведения работ и услуг, выходящих за рамки компетенции Учреждения.

4.6. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям ее потребителей.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не устанавливаются.

Очередность предоставления Услуги определяется очередностью предоставления заявки в Учреждение или Управление образования города Пензы.

5. Оценка качества предоставления Услуги.

Услуга оценивается по следующим критериям:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

	Описание индикатора качества к результатам деятельности Учреждения	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1	Прием образовательных учреждений к новому учебному году	В соответствии с установленными сроками
2	Прием учреждений к новому отопительному сезону	В соответствии с установленными сроками
3	Выполнение перечня работ в соответствии с установленным муниципальным заданием	не менее 100%
4	Количество аварийных ситуаций в зданиях и помещениях потребителей Услуги	Не более 4 в год
5	Сроки ликвидации аварийных ситуаций	В течение суток с момента поступления заявки
6	Средняя продолжительность рассмотрения заявок учреждений на необходимость предоставления Услуги	Не более 10 дней

6. Информационное сопровождение деятельности Учреждений.

Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги.

Мен

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждения обязаны довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о порядке предоставления Услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;
- об ответственных за предоставление Услуги работников;
- о графике приема потребителей Услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;
- о порядке обжалования предоставления Услуги.

Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным действующим законодательством, обеспечивающим ее доступность для потребителей Услуги.

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об Учреждениях в сети Интернет на отраслевом разделе «Образование» официального интернет-сайта города Пензы www.penza-gorod.ru и официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoedu.ru;

-информационных стендов, размещаемых в Учреждениях.

В Учреждении должны быть размещены информационные уголки, содержащие сведения о предоставляемой услуге, порядок работы с жалобами, обращениями граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна ежегодно обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем 1 раз в год.

7. Контроль качества предоставления Услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг Учреждениями осуществляется посредством *процедур внутреннего и внешнего контроля*.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

- 1). Оперативный контроль;
- 2). Итоговый контроль (по итогам года);
- 3). Тематический контроль (подготовка Учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление образования города Пензы осуществляет *внешний контроль* за деятельностью Учреждения по оказанию качества Услуги посредством:

-проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении (постановление главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении»);

-анализа жалоб, обращений граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление образования города Пензы, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждений;

-проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы, в порядке, установленном действующим законодательством.

8. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги.

8.1. Регулирование отношений между потребителями и исполнителями Услуги.

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, представляющее потребителя Услуги в соответствии с законодательством.

Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее – жалобы, обращения) могут направляться в Учреждения и Управление образования города Пензы.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителями Учреждений или начальником Управления образования города Пензы в 30-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата получения почтового отправления.

Ответ заявителю о принятых мерах должен быть дан в письменной форме.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а). При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б). При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы и обращения заявителя обязан:

-принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

-аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы и обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя, руководитель Учреждения:

-проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

-применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

-применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

-направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в срок 30 дней.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя, либо в случае нарушения сроков ответа, заявитель может использовать иные способы обжалования;

в). Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление образования города Пензы либо в администрацию города на имя главы администрации города Пензы (далее – уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы вправе:

-обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе и обращении;

-поручить руководителю Учреждения установить факт нарушения требований Стандарта и выявить ответственных за это работников.

Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы осуществляют указанные действия в случаях:

-предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

-подачи жалобы, обращения позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

-несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Учреждения:

-устраняет выявленные нарушения Стандарта,

-привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта,

-представляет уполномоченному органу местного самоуправления города Пензы отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

-о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий,

-об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем,

-о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения,

-о принесение извинений от имени Управления образования либо администрации города Пензы в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта,

-иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление образования города Пензы не реже 1 раза в квартал публикует в средствах массовой информации и на официальном сайте Управления образования города Пензы информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

8.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта.

Предоставление Учреждениями Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги, будучи обязанным:

-разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

-четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества предоставления Услуги (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по Учреждению);

-организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

-обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

-разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

Меры ответственности руководителей муниципальных Учреждений, допустивших нарушение требований Стандарта, определяются начальником Управления образования города Пензы в соответствии с действующим законодательством.

Немуниципальные Учреждения несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности начальника Управления образования города Пензы за нарушение требований Стандарта определяются администрацией города Пензы в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель главы администрации города _____

А. В. Макаров