



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 684

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации Решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы», ст. 31,33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению здравоохранения города Пензы:
 - 2.1. Довести настоящее постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» (далее – Услуга).
 - 2.2. Назначить лиц, ответственных за предоставление Услуги в соответствии со Стандартом и контроль за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Обеспечить использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

2.5. Включить настоящий Стандарт в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Обеспечить контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в год.

2.8. Обеспечить проведение мониторинга удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.

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 Л.Ю. Рябихину.

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к Постановлению
администрации города Пензы
от 19.05.2009 № 681

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕТСКИМ ПИТАНИЕМ И
ДИЕТИЧЕСКИМИ ПИЩЕВЫМИ ПРОДУКТАМИ»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с Решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств бюджета города Пензы) (далее – Организации), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги. Единица измерения Услуги – 1 порция. Порцией считается любая продукция молочной кухни, отпускаемая в отдельной упаковке: упаковка творога, кисломолочной смеси и т.д.

Услуга включает в себя обеспечение детей раннего возраста специальными молочными продуктами, сухими адаптированными смесями, а также продуктами дополнительного питания.

Предоставление специальных молочных продуктов и сухих молочных смесей осуществляется бесплатно всем детям первого года жизни, зарегистрированным в городе Пензе, за счет средств бюджета города Пензы на основании утвержденных в установленном порядке цен и тарифов.

Предоставление продуктов дополнительного питания осуществляется бесплатно детям первых двух лет жизни из многодетных семей (независимо от

размера среднедушевого дохода на одного члена семьи) и малообеспеченных семей (среднедушевой денежный доход на одного члена семьи не превышает размера прожиточного минимума, установленного на территории Пензенской области).

Предоставление продуктов для детского питания детям старше 1 года, а также организациям осуществляется на платной основе.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации (в редакции от 30.12.2008 № 7-ФКЗ);

1.3.2. Основы законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1;

1.3.3. Решение Пензенской городской Думы от 30 мая 2003 г. № 472/35 «Об утверждении порядка установления цен и тарифов на продукцию и услуги, производимые и оказываемые муниципальными унитарными предприятиями и муниципальными учреждениями города Пензы»;

1.3.4. Устав города Пензы (в редакции от 27.02.2009) принятый Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 статья 38.

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Управление здравоохранения города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

1.5.2. условия размещения и режим работы Организации;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Организации;

1.5.4. укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

**II. Требования к предоставлению муниципальной услуги
«Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми
продуктами»**

2.1. Состав муниципальной Услуги:

2.1.1. Адресная социальная поддержка семей, имеющих детей первого-второго года жизни, специальными молочными продуктами детского питания;

2.1.2. Проведение профилактической и санитарно-информационной работы среди населения.

2.2. Результат предоставления муниципальной Услуги:

- обеспечение детским питанием и продуктами дополнительного питания детей первых двух лет жизни.

2.3. Требование к качеству муниципальной Услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга по обеспечению детским и диетическим питанием оказывается Организацией, функционирующей в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Устав Организации либо иные учредительные документы.

В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида. В учредительных документах некоммерческих организаций, а в предусмотренных законом случаях и других коммерческих организаций должны быть определены предмет и цели деятельности юридического лица.

2.3.1.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Организации.

В Организации, оказывающей Услугу по обеспечению детским и диетическим питанием, используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Организации;
- трудовые коллективные договоры;
- распоряжения и приказы Управления здравоохранения города в сфере детского питания;

При осуществлении организации обеспечения детским питанием в Организации используются следующие инструкции и положения:

- инструкции персонала Организации (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в Организации;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в Организации;
- положения о представлении платных услуг.

2.3.1.3. Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления детского и диетического питания.

2.3.1.4. Приказы и распоряжения руководителя Организации.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей Услугу.

Производство продуктов детского питания на молочной основе для детей раннего возраста осуществляется в Организации или в изолированных производственных помещениях, территориально обособленных от других помещений. Раздаточные пункты, оказывающие Услугу, должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.3.2.1940-05).

Размещение производственных помещений, в которых осуществляется производство продуктов детского питания на молочной основе для детей раннего возраста, должно исключить возможность неблагоприятного воздействия на них других организаций или производственных помещений. На территориях производственных помещений, в которых осуществляется производство продуктов детского питания на молочной основе, запрещается располагать здания, сооружения, не относящиеся к данному производству.

При необходимости для производства, стерилизации, фасования, охлаждения продуктов детского питания на молочной основе должны быть выделены отдельные производственные помещения, оборудованные для данных целей. Указанные производственные помещения должны быть отделаны водонепроницаемыми, неабсорбирующими, моющимися, нескользкими и нетоксичными материалами без трещин. Количество указанных производственных помещений должно быть достаточным для производства качественных продуктов детского питания на молочной основе.

Производственные помещения, в которых осуществляется производство продуктов детского питания на молочной основе, должны быть оборудованы системами:

- 1) водоснабжения, в том числе горячего водоснабжения;
- 2) освещения, вентиляции, канализации.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, оказывающей Услугу.

Организация, оказывающая услугу по производству и предоставлению детского и диетического питания, должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги. Оборудование производственных помещений должно быть осуществлено таким образом, чтобы обеспечить проведение мер по соблюдению требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, законодательства Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должно иметь в распоряжении Организация, предоставляющая Услугу*

Таблица 1

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры и т.п., необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Ванна длительной пастеризации ИПКС-700	5 ед.
2.	Ванна длительной пастеризации ИПКС-350	1 ед.
3.	Фасовочный автомат	3 ед.
4.	Заквасочник	2 ед.
5.	Паровой стерилизатор ГПД-700	1 ед.
6.	Паровой стерилизатор ГПД-400	1 ед.
7.	Молокопровод	1 ед.
8.	Весы	1 ед.
9.	Холодильная камера	1 ед.

* применяются для расчета финансирования муниципальной услуги.

Технологическое оборудование и инвентарь должны быть маркированы, доступны для проведения санитарной обработки в соответствии с санитарными нормами, изготовлены из разрешенных для контакта с пищевыми продуктами, стойких к неоднократной очистке и дезинфекции, не имеющих и не придающих продуктам детского питания на молочной основе посторонних запахов или вкуса коррозиестойких нетоксичных материалов. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных сроков службы. В целях обеспечения качественного предоставления Услуги максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50%.

2.3.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности медицинского персонала, занятого обслуживанием. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Каждый медицинский работник должен иметь соответствующее образование, сертификат, профессиональную подготовку, квалификацию, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Медицинские работники обязаны выполнять

свои функциональные обязанности в соответствии с должностными инструкциями. При выдаче продуктов питания должны строго соблюдать требования санитарных норм и правил.

Сотрудники Организации, оказывающей Услугу, должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 3 года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права сотрудников.

2.3.5. Требования к технологии оказания Услуги.

Организация обеспечения потребителей детским питанием и диетическими пищевыми продуктами Услуги осуществляется в следующих формах:

- предоставление специальных молочных продуктов и сухих адаптированных смесей детям первого года жизни;

- предоставление продуктов дополнительного питания детям первых двух лет жизни из многодетных семей (независимо от размера среднедушевого дохода на одного члена семьи) и малообеспеченных семей (среднедушевой денежный доход на одного члена семьи не превышает размера прожиточного минимума, установленного на территории Пензенской области);

- предоставление платных продуктов для детского питания по утвержденным тарифам.

2.4. Требования к доступности муниципальной Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Услуга оказывается детям первого года жизни, детям второго года жизни из многодетных и малообеспеченных семей, зарегистрированным и проживающим в городе Пензе, бесплатно, остальным категориям населения, а также организациям на договорной основе.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

Предоставление специальных молочных продуктов и сухих молочных смесей осуществляется бесплатно всем детям первого года жизни, зарегистрированным и проживающим в городе Пензе.

Предоставление продуктов дополнительного питания осуществляется бесплатно детям первых двух лет жизни из многодетных семей (независимо от размера среднедушевого дохода на одного члена семьи) и малообеспеченных семей (среднедушевой денежный доход на одного члена семьи не превышает размера прожиточного минимума, установленного на территории Пензенской области).

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

Для получения муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» родитель (законный представитель) ребенка 1-2 года жизни в заявительном порядке должен обратиться к

участковому врачу-педиатру детской поликлиники или педиатрического отделения городских поликлиник для получения рецепта на продукты питания, являющимся основным документом на получение продуктов питания.

Рецепт на продукты питания выписывается участковым врачом-педиатром в течение текущего месяца на последующий, на основании индивидуального определения рациона питания ребенка, с учетом его физиологической потребности и обязательным указанием месяца отпуска продуктов детского питания. В рецепте должны быть указаны перечень назначенных продуктов и суточная норма. Рецепт на бесплатное получение специальных продуктов для детского питания должен быть оформлен надлежащим образом: подпись врача и его личная печать, печать учреждения здравоохранения, выдавшего рецепт, рецепт должен быть заверен администрацией поликлиники с подписью и личной печатью врача.

Прием рецептов производится на раздаточных пунктах ежедневно, время приема рецептов на каждом пункте устанавливается индивидуально в зависимости от времени выдачи продуктов питания, определяемого графиком доставки продуктов питания. Прием рецептов на следующий месяц осуществляется в текущем месяце, на который заявляется услуга. Сотрудник раздаточного пункта должен в присутствии заявителя произвести регистрацию представленного рецепта и выдать документ, определяющий периодичность выдачи молочных продуктов. При приеме рецепта на бесплатное питание выдается карточка (талон) на детское питание, по которому ведется отпуск продуктов питания ежедневно с отметкой о выдаче. Отпуск специальных молочных продуктов, сухих адаптированных смесей и продуктов дополнительного детского питания по зарегистрированным рецептам производится с 3 по 30 число последующего месяца. Со всеми лицами, получающими платную продукцию, заключается договор на весь срок получения продукции. Выдача платной продукции осуществляется на основании квитанции об оплате.

При получении бесплатного питания, родители каждый раз расписываются в карточке (талоне) отпуска продукции. После регистрации рецепта родитель (законный представитель) получает право на бесплатное обеспечение продуктами питания в соответствии с периодичностью, установленной городской молочной кухней.

При изменении периодичности получения молочных продуктов работники пунктов выдачи детского питания должны уведомить родителей (законных представителей) детей об изменениях в предоставлении им молочных продуктов не менее, чем за 3 дня до вступления в силу этих изменений.

Прием заявок с раздаточных пунктов и учреждений здравоохранения на центральную молочную кухню осуществляется ежедневно до 14 часов в письменной форме или по телефону с обязательным подтверждением в дальнейшем в письменной форме.

Отпуск продуктов питания и прием рецептов на раздаточных пунктах осуществляются в порядке живой очереди. Организация, оказывающая Услугу, ведет ежемесячный учет количества выписанных и зарегистрированных рецептов

на специальные молочные продукты, сухие адаптированные смеси и продукты дополнительного детского питания, по которым произведен отпуск продуктов детского питания.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

2.4.3.1. Предоставление продуктов дополнительного питания осуществляется бесплатно детям первых двух лет жизни из многодетных семей (независимо от размера среднедушевого дохода на одного члена семьи) и малообеспеченных семей (среднедушевой денежный доход на одного члена семьи не превышает размера прожиточного минимума, установленного на территории Пензенской области).

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- предоставление рецепта, оформленного с нарушением требований данного Стандарта;

- при приостановлении деятельности Организации, технологического процесса изготовления кисломолочных продуктов в целом или его отдельных участков вследствие предписания контролирующих органов Ростехнадзора, Роспотребнадзора и др., в случае аварийных ситуаций в системе электроснабжения, водоснабжения, канализационной системы.

2.4.5. Режим работы Организации, оказывающей Услугу.

Режим работы Организации определяется приказом руководителя и правилами внутреннего распорядка.

Время начала и окончания работы и перерыва для отдыха и питания устанавливается следующим образом:

Для работников цеха по производству специальных молочных продуктов для детского питания:

Начало работы	8.00 часов
Перерыв	13.00-14.00 часов
Окончание работы	20.00 часов

Для сотрудников пункта выдачи детского питания:

Начало работы	8.00 часов
Перерыв	13.00-13.30 часов
Окончание работы	19.30 часов

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

1) полнота и своевременность предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

3) оптимальность использования ресурсов Организации, оказывающее Услугу.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Среднее время приема 1 рецепта на раздаточном пункте	5 минут
2.	Среднее время выдачи продуктов питания 1 потребителю	1 минута
3.	Укомплектованность кадрами раздаточных пунктов	не менее 80%
4.	Укомплектованность кадрами цехов молочной кухни	не менее 80%

2.6. Информационное сопровождение деятельности Организации.

Широкое информирование населения об услуге по обеспечению продуктами детского питания достигается постоянным взаимодействием работников Организации, оказывающей Услугу, с детскими поликлиниками. Ежемесячно Организацией в детские поликлиники подается информация о наличии и ассортименте продуктов питания, их стоимости.

В каждом пункте выдачи детского питания в доступном для обозрения посетителями месте должны быть размещены график приема рецептов и выдачи продуктов питания, график работы пункта. Кроме того, в раздаточных пунктах устанавливаются информационные стенды, содержащие информацию об ассортименте продуктов питания, их стоимости, стандарте муниципальной бюджетной услуги, правилах работы с обращениями и жалобами граждан, лицензии на данный вид деятельности и др. Информация обновляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц.

Получатель услуги имеет право получить интересующую его информацию на месте получения услуги, а также по телефону у администрации городской молочной кухни или Управления здравоохранения города Пензы.

Информация о работе Организации, о порядке и правилах предоставления услуги по обеспечению детей продуктами детского питания может быть размещена в средствах массовой информации - на радио, телевидении, в печатных изданиях и др. в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями).

В раздаточных пунктах должны размещаться информационные уголки, содержащие требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает

выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль над деятельностью Организации осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями, и подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

Обязательному контролю подлежат:

- химический анализ поставляемого сырья;
- анализ готовых продуктов питания по химическим показателям;
- анализ готовых продуктов питания по бактериологическим показателям;
- полнота и правильность выдачи продуктов питания на раздаточных пунктах.

Выборочный контроль проводится ответственными лицами путем выездов на раздаточные пункты, в ходе которых проводится проверка правильности ведения документации, наличие остатков продуктов питания.

Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

Выявленные недостатки в оказании услуги рассматриваются администрацией Организации с принятием мер к их устранению, при необходимости - вынесением дисциплинарных взысканий.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля над деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением здравоохранения города Пензы посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление здравоохранения города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организации на предмет фиксации в ней обращений, жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по обращениям, жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением здравоохранения города Пензы ежеквартально, внеплановые - по поступлению обращений, жалоб на качество Услуг.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуг Управление здравоохранения города Пензы использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния Организации;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, и другие;
- 3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- 4) экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуг, оценка результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуг, оценка результатов опроса.

2.7.3.2. Предложения, заявления, обращения и жалобы граждан на несоответствующее предоставление муниципальной услуги или несоблюдение данного Стандарта могут направляться непосредственно руководителю Организации, предоставляющей Услугу, или в Управление здравоохранения города Пензы.

Обращения, жалобы граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Организацию.

Обращения, жалобы, поступившие в Организацию, предоставляющую Услугу, и в Управление здравоохранения города по поводу некачественного оказания услуги, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, жалоба должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации, а их заявителю дан письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении, жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении, жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семьи (гражданину, направившему обращение, разъясняется о недопустимости злоупотребления правом подачи обращений, жалоб);
- если текст письменного обращения, жалобы не поддается прочтению (при возможности прочтения только фамилии или почтового адреса направляется уведомление о невозможности прочтения текста обращения, жалобы);

- если в письменном обращении, жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, жалобами в один и тот же адрес, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, переписка может быть прекращена (гражданин уведомляется о данном решении).

2.8. Ответственность за качество оказания Услуги.

Работа Организации по оказанию данной Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества Услуг.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта. Приказом руководителя должны быть назначены лица, ответственные за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля над качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Организации;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации города

А.В. Макаров