



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 684/5

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения»

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения», 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 Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007-2009 г.г.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 №807-41/4, ст. 31,33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению здравоохранения города Пензы:
 - 2.1. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения» (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, 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. Информировать граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

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

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 исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.Ю. Рябихину.

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к Постановлению
администрации города Пензы
от 19.05.2008 № 081/15

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2008-2009 гг., утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 г. № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация транспортного обслуживания предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения» (далее – Услуга), предоставляемую населению и организациям города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к оказанию 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, в части услуг в сфере здравоохранения, связанных с автомобильной транспортировкой больных, специалистов, медицинских препаратов, средств и материалов, продуктов питания.

Настоящий стандарт применяется в режиме повседневной работы Организации. В случае угрозы или возникновения чрезвычайной ситуации, введения чрезвычайного положения, Организация, оказывающая Услугу, действует в составе сил и средств единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС), а в случае угрозы и ведения военных действий и введения военного положения – гражданской обороны.

Единица измерения Услуги – 1 машино-час.

Услуга оказывается Организацией за счет средств бюджета города Пензы на основании утвержденных в установленном порядке цен и тарифов.

1.3. Предоставление 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, принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4.

1.4. Органом, ответственным за организацию предоставления Услуги, указанной в пункте 1.2 настоящего раздела, 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. обеспечение необходимого подвижного состава для учреждений здравоохранения, его надлежащего технического состояния и оснащения;

1.5.4. выполнение предписаний, методических рекомендаций, санитарных норм и нормативов;

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

1.5.6. 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 Услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги:

Услуга обеспечивает транспортную поддержку учреждений здравоохранения для выполнения их целей и задач, включая:

2.1.1. Транспортное обеспечение деятельности станции скорой медицинской помощи, включая доставку медицинских бригад к месту вызова и перевозку больных в учреждения здравоохранения, а также транспортное обеспечение деятельности амбулаторно-поликлинических служб учреждений здравоохранения;

2.1.2. Транспортное обеспечение учреждений здравоохранения по доставке медикаментов, продуктов питания, медицинского оборудования, инструментов и других грузов;

2.1.3. Организация транспортных услуг внутриобластных и межрегиональных (за исключением платных пассажирских перевозок), ремонтно-диагностических работ транспортных средств.

2.2. Результат предоставления Услуги:

- обеспечение деятельности учреждений здравоохранения, связанной с необходимостью транспортировки больных, специалистов, медицинских препаратов, средств и материалов, продуктов питания и иных видов перевозок.

2.3. Требования к качеству и условиям оказания Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется Организациями, функционирующими 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. Эксплуатационные документы на автотранспорт.

2.3.1.2. Государственные стандарты, стандарты Пензенской области, стандарты качества предоставления муниципальных услуг города Пензы в области здравоохранения.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей услугу. Особые условия размещения Организации не устанавливаются.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги. В установленных случаях техническое состояние оборудования, аппаратуры, приборов и транспорта должно быть подтверждено в порядке, установленном действующим законодательством.

В случаях, установленных действующим законодательством, Организации должны обладать необходимыми сертификатами, лицензиями и (или) иными документами, подтверждающие специальные права, необходимые для выполнения работ.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Организация, предоставляющая Услугу, указано в Таблице 1. Требования к типу и количеству иной автомобильной и специальной техники устанавливаются на основании фактической потребности учреждений здравоохранения.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Организация, предоставляющая Услугу
Таблица 1

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимых для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Санитарный автомобиль, оборудованный и оснащенный по классу А (включая профильные варианты исполнения)	не менее 1 автомобиля на 10 000 жителей
2.	Санитарный автомобиль, оборудованный и оснащенный по классу В (включая профильные варианты исполнения)	

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Организации, привлекаемые к работам по оказанию Услуги, должны располагать необходимым числом специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для непрерывного оказания Услуги в необходимом объеме. Состав иного персонала должен обеспечивать эффективное управление Организацией, прием и своевременное удовлетворение заявок на предоставление Услуги, проведение текущего и планового обслуживания транспортных средств.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна быть подтверждена установленным для специальности образом, в том числе для водителей – наличием действующего водительского удостоверения на управление транспортными средствами соответствующей категории (В, С, D, E), а также присвоением им квалификационной категории водитель 2-го (1-го) класса для водителей скорой помощи.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. В процессе предоставления Услуги работники Организации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.3.5. Требования к технологии оказания Услуги.

В целях оказания услуги используются автотранспортные средства, в том числе специальные:

- автомобили скорой медицинской помощи;
- санитарные автомобили;

2.3.5.1. Автомобили скорой медицинской помощи.

Автомобили скорой медицинской помощи используются исключительно в целях оказания скорой медицинской помощи.

Оборудование автомобилей должно соответствовать требованиям к классу А или В санитарного автотранспорта согласно приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «Об оснащении санитарного автотранспорта», а в случае использования для обслуживания вызовов специализированных бригад скорой медицинской помощи соответствовать медицинскому профилю бригады.

2.3.5.2. Санитарные автомобили.

Санитарные автомобили используются в случаях с особыми санитарными требованиями к организации перевозок, согласно целям и задачам учреждений здравоохранения.

В качестве санитарного автомобиля для перевозки больных может быть использован автомобиль, соответствующий любому классу санитарных автомобилей. При этом минимальный необходимый класс определяется исходя из состояния больного, подлежащего транспортировке. В остальных случаях используются автомобили, оснащенные согласно классу С.

2.3.5.3. Иные виды автомобилей и специальной техники.

В целях, не предусмотренных пунктами 2.3.5.1. и 2.3.5.2., используются неспециализированные для оказания медицинских услуг виды автомобилей и иная специальная техника согласно возникающей потребности.

2.3.5.4. Замещение классов санитарных автомобилей.

В случаях недоступности санитарного автомобиля необходимого класса допускается использование:

- вместо класса С – автомобилей класса В и А;
- вместо класса В – автомобилей класса А.

2.3.6. Условия и процедура предоставления Услуги:

Услуга предоставляется по заявкам учреждений здравоохранения. Заявка может носить разовый, периодический или постоянный характер.

2.3.6.1. Разовые заявки.

Разовые заявки на обслуживание подаются в случае необходимости выполнения неперiodических транспортировок в рамках оказания Услуги. Разовая заявка обслуживается в порядке очередности поступления с учетом доступности необходимого вида транспортного средства.

Разовая заявка может быть подана учреждением здравоохранения в письменном виде не позднее, чем за 24 часа до выезда. В экстренных случаях заявка обслуживается за счет основного или вспомогательного парка автомобилей, выделенных для обслуживания скорой медицинской помощи. Заявка включает в себя:

- необходимый вид транспортного средства, включая класс санитарного автомобиля, пассажира - или грузовместимость;

- дату и время (начала и окончания, общую продолжительность) исполнения заявки;

- маршрут транспортировки с указанием начального, конечного и промежуточных пунктов, а также времени ожидания в них, приблизительного пробега транспортного средства;

- общее время использования транспортного средства.

Для специальной техники заявка включает в себя перечень необходимых и объем необходимых работ, а также описание существенных фактов, влияющих на трудоемкость выполнения работ.

По приему заявки учреждению здравоохранения сообщаются сведения о транспортном средстве, которое будет обслуживать заявку.

2.3.6.2. Периодические заявки.

К периодическим относятся заявки на транспортное обслуживание в течение длительного периода (до 1 месяца). Заявка подается заблаговременно (за 3 рабочих дня) с указанием:

- периода действия заявки с указанием начальной и конечной даты;
- необходимый вид транспортного средства;
- цель использования транспортного средства (объект транспортировки);
- основные пункты движения транспортного средства (начальные, промежуточные, конечные);
- необходимое время приезда (выезда) транспортного средства в (из) основные пункты движения;
- иные сведения, необходимые для организации обслуживания.

2.3.6.3. Постоянное обслуживание.

Постоянные заявки подразумевают закрепление транспортного средства за учреждением здравоохранения. Транспортное средство закрепляется на весь период заявки и используется в целях учреждения здравоохранения с учетом вида и санитарного класса транспортного средства.

Постоянная заявка включает в себя:

- наименование учреждения здравоохранения, пользователя транспортного средства;
- цели использования транспортного средства;
- для санитарного транспортного средства – класс и медицинский профиль;
- время и дни недели использования транспортного средства.

2.3.6.4. Скорая медицинская помощь.

Скорая медицинская помощь является специальным видом постоянного обслуживания. Предоставление автотранспорта осуществляется на основании заявки, включающей количество необходимых санитарных автомобилей с разбивкой по:

- классу санитарного автомобиля;
- профилям бригад скорой медицинской помощи;
- графику дежурств;

- необходимым дополнительным транспортным средствам, в том числе выполняющим функции контроля, резерва, иные вспомогательные функции.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги – учреждения здравоохранения.

2.4.1.2. Особые категории потребителей.

Особые категории потребителей устанавливаются на основании фактической потребности в специальном обслуживании санитарным автотранспортом.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

Услуга предоставляется потребителю путем:

- обращения учреждения здравоохранения в Организацию с заявкой;

- организации периодического и постоянного обслуживания санитарным и иным автотранспортом учреждений здравоохранения.

Получение доступа к Услуге осуществляется согласно процедурам, предусмотренными подпунктами 2.3.6.1. – 2.3.6.4. пункта 2.3.6. настоящего стандарта.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

В целях повышения качества обслуживания для категорий потребителей, требующих специализированного медицинского обслуживания, оснащаются соответствующие специальные санитарные автомобили, в том числе – кардиологические, неврологические, педиатрические и иные.

Допускается в целях учета потребностей отдельных категорий потребителей оснащение всех или части санитарных автомобилей дополнительным оборудованием, непредусмотренным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «Об оснащении санитарного автотранспорта».

2.4.4. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

2.4.4.1. Режим работы Организации, предоставляющей Услугу.

Режим работы Организации – с 9-00 до 18-00 в рабочие дни (понедельник – пятница). Режим работы дежурных служб – круглосуточный.

В остальное время предоставляется транспортное обслуживание:

- связанное с оказанием скорой медицинской и иной экстренной помощи,

- по предварительной заявке, если перенос времени оказания Услуги невозможен.

2.4.4.2. Оказание Услуги по заявке.

В случае оказания Услуги на основании разовой нерегулярной заявки. Максимальный срок ожидания Услуги устанавливается равным 24 часам (не включая выходные и праздничные дни), если иное не предусмотрено заявкой на обслуживание.

Услуга оказывается в минимально возможный срок с учетом всех факторов, включая необходимые сроки для подачи транспорта, проезда до места назначения,

расписания работы учреждений здравоохранения, из которых и в которые осуществляется транспортировка, времени прохождения медицинских процедур и иных факторов.

2.4.4.3. Оказание Услуги на периодической основе.

При оказании Услуги на периодической основе Услуга оказывается в сроки, указанные в заявке на периодическое обслуживание.

2.4.4.4. Оказание Услуги на постоянной основе, включая скорую медицинскую помощь.

При оказании Услуги на постоянной основе необходимое количество транспортных средств указанного типа и санитарного класса с учетом специализации должны находиться на дежурстве все указанное в заявке на постоянное обслуживание время.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

2.5.1.1. Полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления в настоящем Стандарте.

2.5.1.2. Время оказания услуги.

2.5.1.3. Техническое состояние средств оказания Услуги.

2.5.2. Качественную Услугу характеризуют:

2.5.2.1. Выполнение требований по доступности Услуги потребителю.

2.5.2.2. Соответствие транспортных средств техническим требованиям.

2.5.2.3. Своевременность оказания Услуги.

2.6. Система индикаторов качества предоставления Услуги:

№ п/п	Описание индикатора качества к результатам деятельности	Значение индикатора
1	2	3
Услуга по транспортному обслуживанию		
1	Среднее время доступности транспортного средства (от момента получения заявки до момента приезда к пункту начального движения)	не более 24 часов
2	Непредоставление обслуживания санитарным автотранспортом класса А	не более 2%
3	Непредоставление обслуживания санитарным автотранспортом класса В	не более 5%
4	Непредоставление обслуживания санитарным автотранспортом класса С	не более 10%
5	Непредоставление обслуживания иным автотранспортом	не более 15%

2.7. Информационное сопровождение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение.

Информирование граждан и юридических лиц осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об Организациях и объемах предоставляемой Услуги в сети Интернет на официальном сайте администрации города Пензы.

- информационных стендов (уголков потребителей Услуги).

Все Организации, задействованные в оказании Услуги, размещают в общедоступных местах на стендах сведения телефоны администрации Организации и лиц, ответственных за предоставление Услуги.

Все получатели Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых работах в рамках оказания Услуги. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

Информация о деятельности Организаций, о составе, объемах и задачах предоставления услуг, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.8. Контроль качества предоставления Услуги.

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

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

2.8.2. 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 Услуг 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.

2.8.3. Внешний контроль за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением здравоохранения города Пензы посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;

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

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

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

2.8.3.1. Контроль качества проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения технической документации. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением экспертизы. Контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Обязательному контролю (экспертные случаи) подлежат:

- случаи дорожно-транспортных происшествий;

- случаи травматизма на рабочем месте;

- случаи поздней госпитализации по вине водителей Организации;

- случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников на услуги Организации или услуги, оказанные с привлечением Организации.

Выборочному контролю подлежат все случаи предоставления Услуги с использованием статистического метода «случайной» выборки.

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

2.8.3.2. Обращения, жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут быть направлены как непосредственно руководителю Организации, так и начальнику Управления здравоохранения города Пензы.

Обращения, жалобы, поступившие руководителю Организации или начальнику Управления здравоохранения города Пензы по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные обращения, жалобы граждан подлежат обязательной регистрации.

Обращения, жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации, либо начальником Управления здравоохранения города Пензы в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, жалобы, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

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

Руководители Организации несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных подразделений и работников Организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации города

 А.В. Макаров