



## Администрация города Пензы

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 649/4

#### Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений, в соответствии с «Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы», утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30 ноября 2007 г. № 807-41/4 (в редакции от 23.12.08 № 1179-54/4), во исполнение постановления главы администрации города Пензы от 13 декабря 2007 г. № 1514 «Об обеспечении реализации мероприятий Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 гг.» и руководствуясь ст. 31 Устава города Пензы,

#### Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению жилищно-коммунального хозяйства города Пензы составлять отчетность о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги для предоставления главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.
3. Информационно-аналитическому отделу (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации города Пензы Е.А. Рыжова, Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы (А.В. Агафилов).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение  
к постановлению администрации  
города Пензы  
от 19.05.2009 № 649/4

#### Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания»

##### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт регулирует деятельность муниципальных и не муниципальных организаций (далее - Организации), на оказание муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания» (далее - Услуга), включенной в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный 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» в редакции от 10.10.08 № 1712. 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 их предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется за установленную плату. Размер платы определяется в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением администрации города Пензы.

Услуга может предоставляться бесплатно за счет субсидий предоставляемых из бюджета города Пензы на возмещение недополученных доходов, возникающих при предоставлении услуг по помывке населения в общих отделениях и душ-кабинах муниципальных бань.

1.2. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Проектирование предприятий бытового обслуживания населения. Справочное пособие к СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;
- СанПиН 982-72 «Санитарные правила устройства, оборудования и содержания бань»;

- Решение Пензенской городской Думы от 30.05.2003 № 472/35 «Об утверждении порядка установления цен и тарифов на продукцию и услуги, производимые и оказываемые муниципальными унитарными предприятиями и муниципальными учреждениями города Пензы» (с изменениями и дополнениями);

- Решение Пензенской городской Думы от 27.02.2007 № 579-31/4 «О предоставлении права на бесплатное посещение муниципальных бань города Пензы»;

- Постановление администрации города Пензы от 19.05.2009г. № 678.

«Об утверждении Порядка предоставления субсидий из бюджета города Пензы на возмещение недополученных доходов, возникающих при предоставлении услуг по помывке населения в общих отделениях и душ-кабинах муниципальных бань».

1.3. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги и осуществление контроля за предоставлением Услуги, является Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы.

1.4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги, предоставляемых Организациями:

1.4.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация.

1.4.2. Условия размещения и режим работы Организации.

1.4.3. Наличие специального технического оснащения Организации.

1.4.4. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

1.4.5. Наличие требований к технологии предоставления Услуги в бытовой сфере.

1.4.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту.

## 2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

«Создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами бытового обслуживания»

2.1. Состав (содержание) муниципальной Услуги: предоставление Субсидии на возмещение недополученных доходов, возникающих при предоставлении услуг по помывке населения в общих отделениях и душ-кабинах муниципальных бань.

2.2. Результат предоставления Услуги: обеспечение жителей городского округа услугами бытового обслуживания в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Требование к качеству предоставления Услуги:

2.3.1. Услуга предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

1. Устав либо иные учредительные документы, содержащие сведения предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида.

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

В муниципальных организациях используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Организации;

- трудовые коллективные договоры;

- распоряжения и приказы Управления жилищно-коммунального хозяйства города Пензы в сфере бытовой деятельности;

- иные руководства и правила в сфере бытовой деятельности.

При осуществлении бытовой деятельности в Организациях 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 предоставлении Услуги.

3. Государственные (в случае их принятия) стандарты в сфере предоставления бытовых услуг.

4. Приказы руководителя Организации.

2.3.2 Условия размещения Организации, предоставляющей Услуги:

Организации, предоставляющие Услуги, должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуги в соответствии со справочным пособием к СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения».

Здание, в котором предоставляется Услуга и прилегающая территория должны отвечать следующим требованиям:

- бани должны размещаться в отдельных, специально-построенных зданиях;

- высота этажей должна составлять 3,3-4,2 м;

- поверхности стен, перегородок и потолков помещений должны быть целостными, гладкими, не иметь следов затеков и плесени, легкодоступными для влажной уборки и дезинфекции. Стены до потолка должны быть облицованы плиткой. Полы должны быть покрыты водонепроницаемыми материалами;

- здание Организации должно быть оборудовано системами централизованного водоснабжения, канализации, электроснабжения, теплоснабжения, оборудовано системой принудительной вентиляции, обеспечено телефонной связью;

- качество воды в Организации должно соответствовать санитарным нормам и требованиям;

- к началу работы Организации должна осуществляться тщательная уборка. На протяжении всего рабочего дня в мыльнях, парильнях, душевых, раздевальных и других помещениях Организации должна поддерживаться чистота. В ванно-душевых кабинетах после каждого посетителя персонал обязан вымыть ванну щеткой с мылом и горячей водой. Ежедневно должна осуществляться общая санитарная уборка (санитарный день).

Организации должны быть оборудованы следующими помещениями:

- вестибюль;
- гардероб;
- раздевальное отделение;
- мыльное отделение;
- парильня;
- кладовая для уборочного инвентаря;
- уборные.

Организации должны иметь мужское и женское отделения. Вестибюли и гардеробы могут быть общими для мужского и женского отделений. В женском отделении должны выделяться места для посетителей с детьми из расчета 10% общей вместимости бани.

Допускаются Организации с одним отделением для попеременного обслуживания мужчин и женщин.

В помещении для раздевания должны находиться скамейки с вешалками. Количество мест для раздевания должно соответствовать пропускной способности бани. Раздеральные помещения должны быть оборудованы умывальниками с подводкой горячей и холодной водой (не менее одного умывальника на 72 места). В каждом раздевальном помещении должны быть зеркало, весы и фены (1 фен на 25 мест).

В моечном отделении должны находиться открытые душевые кабинки и скамейки, поверхность которых должна быть из гладких бетонных или мраморных плит. Расстояние между скамьями в ряду должно быть 5 см, между скамьей и стеной - 10 см. На одной из стен должны находиться бетонные тумбы, над которыми должны быть более 3-х пар кранов с горячей и холодной водой. Трубы должны быть окрашены соответственно в красный и синий цвета.

В помещении для раздевания и моечном отделении полы в проходах и местах помывки должны застилаться резиновыми ковриками. Использовать в помещении для раздевания хлопчатобумажные, льняные и другие дорожки запрещается.

В парильном помещении должны быть расположены на разной высоте (350-500 мм) деревянные полки.

В кладовой для хранения уборочного инвентаря должен находиться шкаф для хранения уборочного инвентаря и емкостей с дезраствором. Весь уборочный инвентарь маркируется в соответствии с предназначением помещений Организации, где проводится уборка. Указанный инвентарь используется по назначению. Инвентарь для уборки туалета хранится в специально отведенном месте (шкафу) в туалете.

В каждом отделении Организации должна быть аптечка первой помощи, содержащая нашатырный спирт, йодную настойку, вазелин, перевязочный материал и средства, применяемые при ожогах.

Помещение Организации должны быть снабжены урнами для мусора и плевательницами.

Душ-кабины должны быть оборудованы поручнями, настенной мыльницей и крючками для мочалок. Раздеральные душ-кабин должны быть оборудованы жесткими сидениями для раздевания, зеркалами, вешалками для одежды и полотенец.

### 2.3.3. Требования к температурному режиму:

В административных и вспомогательных помещениях воздух должен быть сухим, в вестибюле, гардеробной, ожидальне-остывочной - нормальной влажности (50-55%), в раздевальне и туалетах - умеренно влажным, в мыльне (70-85%), душевых, парильне, ваннах и душевых кабинах - значительно влажным (свыше 85%).

Температура воздуха в раздевальне должна быть 24-26°C, а относительная влажность - около 60%, в мыльне - соответственно 27-30°C и около 80%, в парильне - 45-60°C (для престарелых людей 40-45°C) и 90-95%.

Для контроля за температурой в помещениях Организации должны быть вешены термометры.

### 2.3.4. Техническое оснащение Организации.

Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и своевременность предоставляемой Услуги.

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

Таблица 1

Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги\*

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для представления Услуги
1	Сидения (скамья на 3 посадочных места)	5
2	Стол	1
3	Шкафчики для раздевания	15
4	Зеркало	1
5	Моечный таз	15
6	Аптечка с медикаментами	1
7	Фен	1
8	Урна для мусора	2
9	Весы	1

\* - применяется при расчете объемов финансирования муниципальной услуги.

Оборудование Организации должно соответствовать количеству предоставляемых Услуг и обеспечивать комфорт потребителю. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных сроков службы.

### 2.3.5. Укомплектованность Организации квалифицированными кадрами.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, занятого обслуживанием Организации для качественного и своевременного предоставления Услуги.

Таблица 2

Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги\*

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1	Мастер участка	1
2	Кассир билетный	1
3	Рабочий производственных бань	2
4	Оператор теплового пункта	2
5	Уборщик служебных и производственных помещений	1
6	Сторож	2
7	Дворник	1

\* - применяется при расчете объемов финансирования муниципальной услуги.

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

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. При предоставлении Услуги работники Организации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.3.6. Организации должны обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категория потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребителями Услуги являются все жители (гости) города Пензы вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Все жители (гости) города Пензы имеют право свободного выбора Организации.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

1) одинокие пенсионеры, получающие пенсию по старости или инвалидности, проживающие в домах без коммунальных удобств, размер пенсии которых не превышает величину прожиточного минимума, установленную для пенсионеров в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области»;

2) супружеские пары, получающие пенсию по старости или инвалидности и не имеющие близких родственников, проживающие в домах без коммунальных удобств, размер пенсии которых не превышает величину прожиточного минимума,

установленную для пенсионеров в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области»;

3) многодетные семьи, проживающие в домах без коммунальных удобств, со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума, установленную в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области»;

4) опекунские семьи, проживающие в домах без коммунальных удобств, со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума, установленную в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области»;

5) неполные семьи, проживающие в домах без коммунальных удобств, со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума, установленную в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области»;

6) семьи, воспитывающие сирот, проживающие в домах без коммунальных удобств, со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума, установленную в соответствии с Законом Пензенской области от 23.05.2002 № 365-ЗПО «О прожиточном минимуме в Пензенской области».

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

2.4.2.1. Бесплатное посещение муниципальных бань осуществляется по предъявлению талона на бесплатное разовое посещение муниципальной бани (далее - талон), выдаваемого по месту жительства учреждениями социального обслуживания населения, в установленном администрацией города Пензы порядке.

2.4.2.2. Платное посещение муниципальных бань осуществляется по билетам, приобретаемым в кассах Организации. В билете должна быть указана дата и цена. Посещение Организации в другие даты по данному билету не допускается.

2.4.2.3. Для получения Услуги лицам необходимо совершить следующие действия:

1) Необходимо лично обратиться в Организацию, предоставляющую Услугу, в рабочее время.

2) Предъявить билет (талон) на посещение Организации сотруднику Организации, следящему за допуском посетителей в Организацию. Сотрудник Организации гасит билет (талон), надрывая его, и возвращает потребителю Услуги. Потребитель Услуги обязан сохранить билет (талон) до конца помывки.

3) Продолжительность одной помывки:

- общее отделение – 1 человек до 1 час 30 минут;

- душ кабинка – 1 человек до 45 минут, 1 взрослый с ребенком до 7 лет до 1 часа.

Оплата за помывку сверх установленного времени осуществляется по экономически обоснованному тарифу, как за дополнительный сеанс.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан.

Отдельным категориям граждан, указанным в п. 2.4.1.2., предоставляется право на бесплатное посещение муниципальных бань города Пензы три раза в месяц в общем отделении бани.

Талоны на бесплатное посещение муниципальной бани выдаются в учреждениях социального обслуживания населения:

- «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района города Пензы;

- «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района города Пензы;
- «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района города Пензы;
- «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района города Пензы.

Учет выдаваемых талонов на бесплатное посещение Организаций ведется учреждениями социального обслуживания населения в отдельном регистрационном журнале.

Для получения талонов необходимо предоставить следующие документы:

- паспорт со штампом о регистрации;
- документы, подтверждающие право на получение льгот (справка о составе семьи, справка об отсутствии коммунальных удобств от предприятий и организаций жилищно-коммунального комплекса, справка о доходах членов семьи за три месяца перед обращением, справка о размере пенсии (для пенсионеров)).

В талоне, выдаваемом учреждением социального обслуживания населения на бесплатное посещение муниципальных бань, проставляется номер, который должен соответствовать номеру в регистрационном журнале, указывается фамилия, имя, отчество льготника, квартал, в течение которого можно воспользоваться талоном, год, печать и подпись директора учреждения социального обслуживания населения.

Талоны без четких и легко читаемых оттисков печатей, штампов и подписей к зачету не принимаются.

Списки граждан, имеющих право на бесплатное посещение Организаций, предоставляются учреждениями социального обслуживания населения в Организации, сравниваются кассиром, со списком, после чего ставится штамп Организации и делается отметка в сводной накопительной (далее – накопительная ведомость) с указанием номера талона, фамилии, имени и отчества льготника.

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.

2.4.4.1. Услуга не предоставляется:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды;
- лицам, имеющим признаки явного кожного заболевания;
- лицам, нарушающим нормы общественного поведения;
- лицам, не предоставившим для получения Услуги билет (талон).

2.4.4.2. Получателям не разрешается:

- курить в раздевалках, мыльнях и парильнях;
- вносить в мыльные и парильные бутылки, стеклянные предметы и белье;
- стирать белье;
- употреблять различные лекарственные средства (натирание тела мазями);
- выносить тазы из мыльной.

2.4.4.3. Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, уважать права других пользователей и сотрудников Организации;
- соблюдать гигиенические нормы.

Не соблюдение данных требований является основанием для приостановления в предоставлении Услуги.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организации.

Ежедневный режим работы устанавливается Организацией самостоятельно. Услуга не может оказываться ранее 8.00 и позднее 23.00.

На проведение санитарного дня отводится 1 день в неделю.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Критерии оценки качества предоставления Услуги:

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

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги:

Таблица 3

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги

N п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	В Организации ведется учет проверок качества предоставления Услуги, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/Нет
2.	Укомплектованность штатными должностями в соответствии со штатными нормативами	Не менее 95%
3.	Соблюдение сроков выполнения работ по уборке помещений	Да/Нет
4.	Санитарный день	Не менее 1 дня в неделю
5.	Количество обоснованных жалоб на качество работы	Не более 2 в квартал

2.6. Информационное сопровождение деятельности Организаций, предоставляющих Услуги;

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об Организациях, предоставляющих муниципальную Услугу, на официальном сайте администрации города Пензы ([www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru));

- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации;
- тематических публикаций и телепередач.

Потребители муниципальной Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

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

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

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

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организаций по результатам квартала).

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения качества муниципальной Услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением жилищно-коммунального хозяйства города Пензы ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество Услуги.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуги Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы использует следующие основные методы контроля:

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

2.7.3.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющую Услуги, так и в Управление жилищно-коммунального хозяйства города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации или начальником Управления жилищно-коммунального хозяйства города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

За некачественное предоставление Услуги к руководителю муниципальной организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Немуниципальные организации несут ответственность за некачественное предоставление Услуги, предусмотренную условиями муниципального контракта в соответствии с нормами действующего законодательства.

Работа Организаций по бытовому обслуживанию населения, должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества Услуг.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за 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 Услуги и контроль качества предоставляемых Услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги.

Заместитель главы администрации

A.B. Макаров