



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 6454

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа», предоставляемой населению и организациям 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 на 2007 – 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 и, руководствуясь статьей 31 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Пензы (Н.Э. Заводовский) обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей организаций, оказывающих муниципальную услугу «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа» (далее – Услуга).
 - 2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
 - 2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

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

2.6. Контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.

2.7. Проведение анализа информации об 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 (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Пензы (Н.Э. Заводовский).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС
в границах городского округа»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Участие в предупреждении и ликвидации последствий ЧС в границах городского округа» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными организациями за счет средств бюджета города (далее – Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым производится учет потребности в их предоставлении.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги в части проведения мероприятий по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций в городе Пензе. В состав данной Услуги не входят все работы и иные виды помощи, осуществляемые силами и средствами городского звена территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС) в ходе ликвидации чрезвычайной ситуации.

Единица измерения Услуги – 1 житель.

Оказание Услуги в части предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайной ситуации производится в обязательном порядке для всех предприятий, учреждений и организаций, деятельность которых связана с вероятностью возникновения чрезвычайной ситуации, либо находящихся в вероятной зоне возникновения чрезвычайной ситуации, в сроки, установленные действующим законодательством. В части ликвидации последствий чрезвычайной ситуации оказание Услуги гарантируется на территории городского округа в полном объеме вне зависимости от причин возникновения чрезвычайной ситуации.

Услуга оказывается на бесплатной основе согласно ст. 24 Федерального закона от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями).

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

1.3.1. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями).

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (с изменениями и дополнениями):

1.3.3. ГОСТ Р 22.0.02-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Термины и определения основных понятий».

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

Источник чрезвычайной ситуации – опасное природное явление, авария или опасное техногенное происшествие, широко распространенная инфекционная болезнь людей, сельскохозяйственных животных и растений, а также применение современных средств поражения, в результате чего произошла или может возникнуть чрезвычайная ситуация.

Поражающий фактор источника чрезвычайной ситуации – составляющая опасного явления или процесса, вызванная источником чрезвычайной ситуации и характеризующаяся физическими, химическими и биологическими действиями или проявлениями, которые определяются или выражаются соответствующими параметрами.

Последствия чрезвычайной ситуации – результат негативного влияния одного или совокупности поражающих факторов источника чрезвычайной ситуации на жизнь и здоровье людей, сельскохозяйственных животных и растений, объекты народного хозяйства и окружающую природную среду.

Зона чрезвычайной ситуации – территория, на которой в результате возникновения источника чрезвычайной ситуации или распространения его последствий из других районов возникла чрезвычайная ситуация.

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС) - объединение органов управления, сил и средств федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций, в полномочия которых входит решение вопросов по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Силы и средства РСЧС – силы и средства территориальных, функциональных и ведомственных или отраслевых подсистем и звеньев РСЧС,

предназначенные или привлекаемые для выполнения задач по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Иные специальные термины и определения используются в значении ГОСТ Р 22.0.02-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Термины и определения основных понятий» и иными нормативными правовыми актами.

1.5. Организация, ответственная за организацию предоставления настоящей Услуги, – Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Пензы.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.6.1. Проведение комплекса предупредительных работ для подготовки территории городского округа к вероятным чрезвычайным ситуациям.

1.6.2. Наличие сил и средств, способных выполнить весь необходимый объем работ.

2. Требования к предоставлению Услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги.

2.1.1. Создание при органах местного самоуправления постоянно действующего органа управления, специально уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

2.1.2. Создание КЧС и ПБ.

2.1.3. Создание резерва финансовых и материальных ресурсов для ликвидации ЧС.

2.1.4. Обучение населения способам защиты при ЧС.

2.1.5. Порядок и содержание в готовности сил и средств для защиты населения и территорий от ЧС.

2.1.6. Своевременное оповещение и информирование населения об угрозе возникновения или о возникновении ЧС.

2.1.7. Создание территориальной группировки сил и средств, для оперативного реагирования на ЧС и проведения работ по их ликвидации.

2.2. Результат предоставления Услуги:

Снижение и ликвидация ущерба окружающей природной среде, инфраструктуре жизнеобеспечения городского округа и населению, пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется муниципальными учреждениями и предприятиями на добровольной безвозмездной основе.

Основанием привлечения учреждений и организаций является соответствие профиля деятельности содержанию работ по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.

Муниципальные учреждения и предприятия привлекаются к работам по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайной ситуации согласно

выполняемым ими работам в режиме повседневной деятельности, наличию необходимого персонала, оборудования и иных ресурсов.

2.3.2. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Организации, предоставляющие Услугу, должны быть оснащены необходимым оборудованием, аппаратурой и приборами, средствами защиты, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых в рамках Услуги работ. Если это требуется нормативными правовыми актами и/или обстановкой в зоне чрезвычайной ситуации, учреждения и организации должны обладать необходимыми сертификатами, лицензиями и (или) иными документами, подтверждающими специальные права, необходимые для выполнения работ.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Организация, не устанавливается в силу нерегулярного характера выполняемых работ.

2.3.3. 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 выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификация специалистов должна быть подтверждена установленным для специальности образом.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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.

Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги, не устанавливается в силу нерегулярного характера выполняемых работ.

2.3.4. Требования к технологии предоставления Услуги.

2.3.4.1. Проведение мероприятий по предупреждению последствий чрезвычайных ситуаций.

Проведение мероприятий по предупреждению последствий чрезвычайной ситуации осуществляется на основании плана. План действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности разрабатывается на основании анализа вероятных источников чрезвычайных ситуаций.

При анализе вероятных чрезвычайных ситуаций принимаются во внимание:

- метеорологические основания для возникновения чрезвычайных ситуаций природного характера (наводнения, ураганы);

- наличие мест массового скопления людей в зоне вероятной чрезвычайной ситуации;

- наличие в зоне вероятной чрезвычайной ситуации объектов, имеющих культурную, историческую или иную ценность;

- наличие в зоне вероятной чрезвычайной ситуации иных объектов повышенной опасности природного и техногенного происхождения.

По результатам анализа формируется перечень мероприятий, необходимых для снижения вероятности наступления негативных последствий чрезвычайной ситуации, с указанием видов, объемов, сроков выполнения работ и иных мероприятий, учитывая:

а) риски возникновения чрезвычайных ситуаций, вероятных зон чрезвычайной ситуации, вероятные последствия чрезвычайной ситуации;

б) готовность защитных сооружений к работе в чрезвычайной ситуации;

в) объем работ, необходимых для защиты от поражающих факторов чрезвычайной ситуации.

2.3.4.2. Ликвидация последствий чрезвычайной ситуации.

Виды, объемы и исполнители работ по ликвидации чрезвычайной ситуации устанавливаются по фактической обстановке в зоне, пострадавшей от чрезвычайной ситуации, при этом:

а) производится оценка последствий чрезвычайной ситуации, вреда причиненного жизни и здоровью, необходимых объемов аварийно-восстановительных и других неотложных работ, ущерба, подлежащего возмещению;

б) формируется план по проведению аварийно-восстановительных работ.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги:

2.4.1.1. Граждане Российской Федерации и иных государств, в момент чрезвычайной ситуации находящиеся на территории города Пензы.

2.4.1.2. Организации, учреждения и предприятия, расположенные на территории города Пензы.

2.4.1.3. Особые категории потребителей Услуги.

Все категории потребителей имеют равные права на получение Услуги.

В отдельных случаях допускается расширение круга получателей Услуги на родственников лиц, пострадавших в результате чрезвычайной ситуации, в том числе – организация их доставки к родственникам в зоне чрезвычайной ситуации.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

2.4.2.1. Порядок получения Услуги в случае предотвращения последствий чрезвычайной ситуации.

Предотвращение последствий чрезвычайной ситуации производится в случае вероятности возникновения источника чрезвычайной ситуации.

2.4.2.2. Порядок получения Услуги при ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.

Услуга в части ликвидации последствий чрезвычайной ситуации оказывается после ликвидации чрезвычайной ситуации

2.4.2.3. Зона охвата Услугой совпадает с зоной чрезвычайной ситуации (вероятной зоной чрезвычайной ситуации), но не выходит за границы городского округа.

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

Оказание Услуги должно обеспечивать максимальную защиту от поражающих факторов источника чрезвычайной ситуации, а в случае чрезвычайной ситуации – максимально быстрое устранение ее последствий с учетом их приоритетности для получателей Услуги. При составлении планов устранения (предотвращения) последствий чрезвычайной ситуации необходимо исходить из следующих целей и задач (указаны в порядке снижения приоритета):

а) защита жизни и здоровья;

б) обеспечение пострадавших временным жильем;

в) восстановление инфраструктуры жизнедеятельности и необходимой для проведения аварийно-восстановительных работ;

г) проведение иных аварийно-восстановительных работ и возмещение материального ущерба пострадавшим в чрезвычайной ситуации.

2.4.3.1. Для учреждений, организаций и населения Услуга включает в себя:

а) для работ по предотвращению последствий чрезвычайной ситуации – подготовка инфраструктуры городского округа для работы в условиях чрезвычайной ситуации, подготовка рекомендаций по обеспечению деятельности в условиях чрезвычайной ситуации;

б) для работ по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации – восстановление инфраструктуры городского округа.

Иные работы производятся организациями и учреждениями за собственный счет. (Ст. 24 Федерального закона «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»)

2.4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

Пострадавшие в чрезвычайной ситуации при получении помощи в предотвращении или ликвидации последствий чрезвычайной ситуации имеют право на добровольное согласие на оказание помощи или отказ от нее, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Отказ от услуги невозможен, если в его случае будут ущемлены права иных субъектов на получение Услуги.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления в настоящем Стандарте,

2) обоснованность применяемых мер по защите от последствий чрезвычайной ситуации,

3) время оказания услуги.

Качественное предоставление Услуги должно способствовать повышению защищенности населения города Пензы от чрезвычайных ситуаций различного характера и их последствий.

2.5.2. Система индикаторов качества предоставления Услуги:

№ п/п	Описание индикатора качества по результатам деятельности	Значение индикатора
1	2	3
1	Мероприятие по предотвращению последствий чрезвычайной ситуации закончено до момента вероятного или фактического возникновения чрезвычайной ситуации	Да/нет
2	Все организации, привлеченные по результатам предварительного отбора, соответствуют конкурсным требованиям	Да/нет

2.6. Информационное сопровождение деятельности учреждений, оказывающих Услугу.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- опубликования информации об Организациях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте администрации городского округа «Пенза»;

- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;

- тематических публикаций и телепередач.

В каждой Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание 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 два раза в год.

Все получатели Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых работах в рамках оказания Услуги.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

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

Контроль за деятельностью организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля. Процедуры контроля подразделяются на обязательные и выборочные.

Системы контроля должны охватывать все этапы деятельности организаций, занимающихся предоставлением Услуги, включая оформление результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2.7.2. Процедуры обязательного контроля.

Внутренний обязательный контроль осуществляется комиссией по предупреждению чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности и руководителями привлеченных к оказанию Услуги организаций в ходе выполнения работ.

Внешний обязательный контроль эффективности мер, принятых для предотвращения последствий чрезвычайной ситуации, проводится по отдельным законченным случаям (по итогам ситуаций, попадающих под понятие чрезвычайной ситуации или вероятной чрезвычайной ситуации), как правило, путем изучения последствий и подсчета эффекта от применения превентивных мер по их снижению.

Внешний обязательный контроль эффективности мер, принятых для ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, проводится по каждому случаю чрезвычайной ситуации. В ходе внешнего контроля проверяется:

а) наличие и эффективность мер по предотвращению чрезвычайной ситуации и снижению ее последствий;

б) наличие неустраненных последствий чрезвычайной ситуации;

в) меры по предотвращению повторения чрезвычайной ситуации и снижению последствий ее повторения.

2.7.3. Процедуры выборочного контроля.

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

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

2.7.4. Выявленные недостатки в предотвращении и ликвидации последствий ЧС анализируются:

а) по каждой ЧС с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных взысканий;

б) по каждому вероятному источнику ЧС с ежегодным обобщением и рассмотрением на совете комиссии по чрезвычайным ситуациям с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных взысканий.

2.7.5. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут быть направлены непосредственно Управлению по делам ГОЧС г. Пензы.

2.8. Ответственность за качество оказания Услуги.

Работа организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуги.

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

Заместитель главы администрации города

А.В. Макаров