



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 645/2

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств», 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 «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природ-

ного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств» (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, оказывающих муниципальную услугу «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств» (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

Приложение
к постановлению
администрации города
от 19.05.2009 № 625/2

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств» (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 «Организация и осуществление мероприятий по гражданской обороне, защите населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, включая поддержку в состоянии постоянной готовности к использованию систем оповещения об опасности, объектов гражданской обороны, создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств» (далее – Услуга), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым производится учет потребности в их предоставлении. Услуга предоставляется населению и организациям города Пензы специализированными формированиями, специализированными подразделениями организаций и учреждений и добровольными объединениями граждан, входящими в состав городского звена территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС) (далее – Организация).

Настоящий Стандарт устанавливает требования к оказанию Услуги, определяющие качество предоставления Услуги на основании требований к формированию системного подхода к организации текущей деятельности формирований, организаций, учреждений и органов местного самоуправления.

Единица измерения Услуги – 1 житель.

1.3. Оказание Услуги осуществляется в виде поддержания высокой готовности к реагированию на чрезвычайную ситуацию, а в случае факта чрезвычайной ситуации – в виде осуществления эффективной и профессиональной деятельности кадрового состава формирований в зоне чрезвычайной ситуации.

Организация, ответственная за организацию предоставления Услуги – Управление по делам ГОЧС города Пензы.

Управление по делам ГОЧС города Пензы действует при оказании Услуги в рамках сил и средств единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС), гражданской обороны.

Услуга оказывается за счет средств бюджета города, согласно Реестру (перечню) муниципальных услуг города Пензы. Допускается участие в оказании Услуги добровольных формирований граждан и подразделений организаций, созданных в целях защиты населения, территории и организаций от чрезвычайных ситуаций, за счет собственных средств или добровольных пожертвований, при условии включения данных формирований и подразделений в единую государственную систему предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

1.4.1. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 № 3-ФКЗ «О чрезвычайном положении» (с изменениями и дополнениями).

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

1.4.3. Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне» (с изменениями и дополнениями).

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

1.4.5. Постановление Правительства РФ от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (с изменениями и дополнениями).

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

1.4.7. ГОСТ Р 22.3.03-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.4.8. ГОСТ Р 22.8.01-96 «Ликвидация чрезвычайных ситуаций. Общие требования».

1.5. 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.

Экстренное реагирование на чрезвычайную ситуацию – осуществление взаимосвязанных действий органов руководства и повседневного управления РСЧС по незамедлительному получению информации о факте возникновения чрезвычайной ситуации, своевременному оповещению об этом населения и заинтересованных организаций, а также уточнению и анализу обстановки, принятию решений и организации действий сил и средств ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Ликвидация чрезвычайной ситуации – аварийно-спасательные и другие неотложные работы, проводимые при возникновении чрезвычайных

ситуаций и направленные на спасение жизни и сохранение здоровья людей, снижение размеров ущерба окружающей природной среде и материальных потерь, а также на локализацию зон чрезвычайных ситуаций, прекращение действия характерных для них опасных факторов.

Неотложные работы в чрезвычайной ситуации – аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные работы, оказание экстренной медицинской помощи, проведение санитарно-эпидемиологических мероприятий и охрана общественного порядка в зоне чрезвычайной ситуации.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги.

Качество предоставления Услуги определяется системностью подходов к оказанию Услуги на всех этапах, включая:

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

1.6.2. Создание и поддержание в готовности систем оповещения населения об опасностях, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий.

1.6.3. Подготовку и обучение населения способам защиты от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий.

1.6.4. Создание и содержание в целях гражданской обороны, а равно ликвидации ЧС, запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств.

II. Требования к предоставлению Услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги.

Основными направлениями деятельности в рамках оказания Услуги является:

2.1.1. Создание и поддержание в готовности систем оповещения населения об опасностях, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий.

2.1.2. Подготовка и обучения населения способам защиты от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий.

2.1.3. Создание и содержание в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств.

2.2. Результат предоставления Услуги:

Обеспечение защиты населения и территории городского округа в случае чрезвычайной ситуации, проведения мероприятий по гражданской обороне, и снижение прямого ущерба жизни и здоровью населения, материальных потерь в результате чрезвычайной ситуации и военных действий.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Требования к учреждениям и организациям, оказывающим Услугу.

К оказанию Услуги допускаются силы и средства федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской

Федерации, органов местного самоуправления, организаций (учреждений) и добровольные формирования, в полномочия (задачи) которых входит решение вопросов по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и военных действий.

В установленных законом и иными нормативными правовыми актами случаях привлекаемые к мероприятиям силы и организации (учреждения) должны обладать необходимыми лицензиями, сертификатами и иными установленными документами, подтверждающими специальные права, необходимые для выполнения работ по защите населения и территории в зоне чрезвычайной ситуации, проведения мероприятий по гражданской обороне.

Все привлекаемые силы, средства и организации (учреждения) должны входить в РСЧС и/или систему гражданской обороны.

2.3.2. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Все привлекаемые учреждения, организации и формирования должны быть оснащены специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, средствами защиты, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг в области осуществления работ соответствующих видов.

Техническое оснащение должно обеспечивать выполнение возложенных на учреждение (организацию) задач в ходе проведения работ по ликвидации чрезвычайной ситуации с учетом вероятных источников, зон и поражающих факторов в чрезвычайной ситуации. Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Организация, устанавливается исходя из непосредственных задач, поставленных перед Организацией с учетом взаимодействия с иными силами и средствами РСЧС на территории города Пензы. Список необходимого оборудования, специализированной и иной техники закрепляется табелем оснащенности Организации.

Все привлекаемые учреждения, организации и формирования должны быть оснащены средствами экстренной связи, обеспечивающими их взаимодействие в условиях чрезвычайной ситуации.

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

Учреждения и организации, привлекаемые к работам в зоне чрезвычайной ситуации, должны располагать необходимым числом специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне путем обучения на курсах повышения квалификации не реже 1 раза в пять лет, ежегодного проведения учений и участия работников в специальных конференциях, семинарах. В предусмотренных нормативными правовыми

актами случаях квалификация специалистов должна быть подтверждена документами установленной формы.

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, устанавливается исходя из непосредственных задач, поставленных перед Организацией с учетом взаимодействия с иными силами и средствами РСЧС на территории города Пензы, и закрепляется штатным расписанием Организации.

2.3.4. Требования к технологии оказания Услуги.

Технология оказания Услуги зависит от режима работы учреждений, организаций и формирований согласно опасности возникновения чрезвычайной ситуации (ведения военных действий) на территории городского округа. Предусмотрено три режима работы учреждений, организаций и формирований, оказывающих Услугу:

- повседневный режим;
- режим повышенной готовности;
- режим чрезвычайной ситуации.

Повседневный режим является основным режимом деятельности.

Основанием для перехода на режим повышенной готовности являются:

- угроза возникновения чрезвычайной ситуации (ведения военных действий) на территории городского округа или её распространения с прилегающих к городскому округу территорий;

- введение на территории городского округа чрезвычайного положения по обстоятельствам, предусмотренным в пункте "а" статьи 3 Федерального конституционного закона «О чрезвычайном положении».

Основанием для перехода на режим чрезвычайной ситуации является:

- возникновение чрезвычайной ситуации на территории городского округа (распространение чрезвычайной ситуации на территорию городского округа);

- введение режима чрезвычайного положения по обстоятельствам, предусмотренным в пункте "б" статьи 3 Федерального конституционного закона «О чрезвычайном положении».

Переходу на режим повышенной готовности и(или) режим чрезвычайной ситуации подлежат муниципальные подразделения и силы РСЧС, необходимые для осуществления мероприятий по защите от чрезвычайной ситуации и/или мероприятий гражданской обороны.

2.3.4.1. В режиме повседневной деятельности Услуга включает в себя:

- изучение состояния окружающей среды и прогнозирование чрезвычайных ситуаций;

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

2) время обнаружения чрезвычайной ситуации с момента возникновения источника чрезвычайной ситуации.

3) время на проведение предварительных процедур по организации ликвидации чрезвычайной ситуации.

4) обеспеченность подразделений кадровым составом согласно штатному расписанию.

Качественную Услугу характеризуют:

1) малое время обнаружения чрезвычайной ситуации с момента возникновения источника чрезвычайной ситуации.

2) малое время на проведение предварительных процедур по организации ликвидации чрезвычайной ситуации.

3) выполнение требований по профессиональной подготовке, переподготовке кадров и проведению учений по ликвидации чрезвычайной ситуации.

4) обеспеченность табельным оборудованием, оснащением, средствами защиты, транспортом и иным имуществом, соответствующим всем установленным требованиям.

Система индикаторов качества предоставления Услуги:

№ п/п	Описание индикатора качества к результатам деятельности	Значение индикатора
1	Время обнаружения чрезвычайной ситуации с момента возникновения источника чрезвычайной ситуации	не более 30 мин.
2	Обеспеченность кадровым составом согласно штатному расписанию.	не менее 70%
3	Выполнение требований по профессиональной подготовке, переподготовке кадров и повышению квалификации	не менее 70%
4	Проведение учений по действиям в условиях чрезвычайной ситуации согласно профилю организации (учреждения, формирования), включенной в РСЧС	В соответствии с организационно-методическими указаниями и планом основных мероприятий на текущий год
5	Проведение учений по действиям в условиях чрезвычайной ситуации в организациях и на предприятиях городского округа с участием их сотрудников и специалистов РСЧС	В соответствии с организационно-методическими указаниями и планом основных мероприятий на текущий год
6	Обеспеченность табельным оборудованием, оснащением, средствами защиты, транспортом и иным имуществом, соответствующим	не менее 70%

№ п/п	Описание индикатора качества к результатам деятельности	Значение индикатора
	установленным требованиям	

2.6. Информационное сопровождение деятельности учреждений, оказывающих Услугу.

Информация о работе учреждений и организаций, участвующих на постоянной основе в оказании Услуги, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению города.

Информирование граждан осуществляется посредством:

а) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

б) информационных стендов (уголков получателей Услуги).

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

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

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

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

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

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

2.7.1.1. Процедуры обязательного контроля.

Внутренний обязательный контроль осуществляется согласно нормам действующего законодательства в виде проверок учреждений, организаций и формирований на соответствие требованиям действующих нормативных правовых актов в установленные для этого сроки. К процедурам обязательного контроля относятся:

- проведение инвентаризации табельного оборудования и оснащения на предмет соответствия техническим требованиям;

- проведение учений по ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Результаты внутреннего контроля оформляются отчетом, включающим результаты контрольного мероприятия, выявленные недостатки и необходимые меры по их устранению. По результатам контроля могут предлагаться меры по дисциплинарному взысканию и (или) поощрению сотрудников контролируемого подразделения сил РСЧС.

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

- сбор, обработка и обмен информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (военных действий), обеспечения пожарной безопасности;

- разработка и реализация целевых и научно-технических программ и мер по предупреждению чрезвычайных ситуаций (проведению мероприятий гражданской обороны) и обеспечению пожарной безопасности;

- планирование действий органов управления и сил РСЧС, организация подготовки и обеспечения их деятельности;

- подготовка населения к чрезвычайным ситуациям и военным действиям;

- пропаганда знаний в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (военных действий) и обеспечения пожарной безопасности;

- руководство созданием, размещением, хранением и восполнением резервов материальных ресурсов;

- осуществление в пределах своих полномочий необходимых видов страхования;

- проведение мероприятий по подготовке к эвакуации населения, материальных и культурных ценностей в безопасные районы, их размещению и возвращению соответственно в места постоянного проживания либо хранения, а также жизнеобеспечению населения в чрезвычайных ситуациях и во время военных действий;

- ведение статистической отчетности о чрезвычайных ситуациях, участие в расследовании причин аварий и катастроф, а также выработке мер по устранению причин подобных аварий и катастроф.

2.3.4.2. В режиме повышенной готовности Услуга включает в себя:

- усиление контроля за состоянием окружающей среды, прогнозирование возникновения чрезвычайных ситуаций и их последствий;

- введение при необходимости круглосуточного дежурства руководителей и должностных лиц органов управления и сил единой системы на стационарных пунктах управления;

- непрерывный сбор, обработка и передача органам управления и силам единой системы данных о прогнозируемых чрезвычайных ситуациях и военных действиях, информирование населения о приемах и способах защиты от них;

- принятие оперативных мер по предупреждению возникновения и развития чрезвычайных ситуаций, снижению размеров ущерба и потерь в случае их возникновения и проведения военных действий, а также повышению устойчивости и безопасности функционирования организаций в чрезвычайных ситуациях (во время военных действий);

- уточнение планов действий (взаимодействия) по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций (проведению мероприятий гражданской обороны) и иных документов;

- приведение при необходимости сил и средств РСЧС в готовность к реагированию на чрезвычайные ситуации (военные действия), формирование

оперативных групп и организация выдвижения их в предполагаемые районы действий;

- проведение при необходимости эвакуационных мероприятий.

2.3.4.3. В режиме чрезвычайной ситуации Услуга включает в себя:

- непрерывный контроль за состоянием окружающей среды, прогнозирование развития возникших чрезвычайных ситуаций (военных действий) и их последствий;

- оповещение руководителей федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций, а также населения о возникших чрезвычайных ситуациях (военных действиях);

- проведение мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (военных действий);

- организация работ по ликвидации чрезвычайных ситуаций и всестороннему обеспечению действий сил и средств РСЧС, поддержанию общественного порядка в ходе их проведения, а также привлечению при необходимости в установленном порядке общественных организаций и населения к ликвидации возникших чрезвычайных ситуаций;

- непрерывный сбор, анализ и обмен информацией об обстановке в зоне чрезвычайной ситуации (военных действий) и о ходе проведения работ по ее ликвидации;

- организация и поддержание непрерывного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций по вопросам ликвидации чрезвычайных ситуаций и их последствий;

- проведение мероприятий по жизнеобеспечению населения в чрезвычайных ситуациях (во время военных действий).

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категория потребителей Услуги.

Услуга является публичной и имеет неопределенный круг получателей.

2.4.2. Порядок получения доступа.

Услуга оказывается в форме проведения плановых мероприятий, обеспечивающих высокую готовность всех сил и средств, организаций и населения к действиям в условиях чрезвычайной ситуации (военных действий) и мероприятий по защите от чрезвычайной ситуации (военных действий).

Объем и непосредственный порядок оказания Услуги определяется исходя из фактической ситуации в зоне чрезвычайной ситуации (военных действий).

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

При оказании Услуги особенности ее предоставления отдельным категориям потребителей не регламентируются.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги.

2.5.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

а) время реагирования на возникновение чрезвычайной ситуации;

б) отсутствие сбоев в работе системы оповещения, информирования и экстренного реагирования, связанных с техническим состоянием оборудования и оснащения, действиями отдельных лиц;

в) качество проведения работ по ликвидации источника чрезвычайной ситуации.

2.7.1.2. Процедуры выборочного контроля.

Выборочному контролю подлежат все случаи оказания Услуги с использованием статистического метода «случайной» выборки. Цели и задачи выборочного контроля устанавливаются по результатам анализа общих недостатков в системе сил и средств РСЧС.

Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций. При этом цели и задачи устанавливаются исходя из содержания обращения (жалобы).

2.7.1.3. Выявленные недостатки в силах и средствах РСЧС, действующих на уровне муниципального образования, анализируются:

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

б) по каждому вероятному источнику и виду чрезвычайной ситуации, с ежегодным обобщением и рассмотрением на совете комиссии по чрезвычайным ситуациям с принятием мер к их устранению.

2.7.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут быть направлены непосредственно в Управление 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