



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.11.2017 г. № 475-П
г. Златоуст

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Администрации Златоустовского городского округа от 29.03.2012 г. № 75-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации» (приложение).
2. Отделу по взаимодействию со средствами массовой информации Администрации Златоустовского городского округа (Алексюк Н.В.) опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Златоустовского городского округа в сети «Интернет».
3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Златоустовского городского округа по инфраструктуре Брыкунова Д.В.

Глава
Златоустовского городского округа

В.А. Жилин



ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Администрации
Златоустовского городского округа
от 01.11.2017 г. № 475-П

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации»

I. Общие положения

1. Цель административного регламента

Целью настоящего административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации» (далее – Регламент) является повышение качества предоставления муниципальных услуг, в том числе:

- 1) определение должностных лиц, ответственных за выполнение отдельных административных процедур и административных действий;
- 2) упорядочение административных процедур;
- 3) устранение избыточных административных процедур, если это не противоречит нормативным правовым актам Российской Федерации и Челябинской области;
- 4) сокращение количества документов, предоставляемых Заявителями для предоставления муниципальной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного представления идентичной информации; снижение количества взаимодействий Заявителей с должностными лицами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 5) сокращение срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур в процессе предоставления муниципальной услуги;
- 6) предоставление муниципальной услуги в электронной форме.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Административного регламента:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 21.12.1994 г. №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- 5) Постановление Правительства РФ от 30.12.2003 г. №794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

6) Постановление Администрации Златоустовского городского округа от 29.03.2012 г. № 75-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Основные понятия и определения:

Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС): Орган повседневного управления местной (городской) подсистемы Единой Государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС), предназначенный для координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб города и создаваемый при органе управления по делам гражданской обороны и предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – ГОЧС).

Аварийно-спасательные работы – это действия по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций, локализации чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов. Аварийно-спасательные работы характеризуются наличием факторов, угрожающих жизни и здоровью проводящих эти работы людей, и требуют специальной подготовки, экипировки и оснащения.

Неотложные работы при ликвидации чрезвычайных ситуаций – это деятельность по всестороннему обеспечению аварийно-спасательных работ, оказанию населению, пострадавшему в чрезвычайных ситуациях, медицинской и других видов помощи, созданию условий, минимально необходимых для сохранения жизни и здоровья людей, поддержания их работоспособности.

Аварийно-спасательные средства - это техническая, научно-техническая и интеллектуальная продукция, в том числе специализированные средства связи и управления, техника, оборудование, снаряжение, имущество и материалы, методические, видео-, кино-, фотоматериалы по технологии аварийно-спасательных работ, а также программные продукты и базы данных для электронных вычислительных машин и иные средства, предназначенные для проведения аварийно-спасательных работ.

4. Описание заявителей

Заявителем предоставления муниципальной услуги (далее - Заявитель) являются физические и юридические лица (организации, учреждения, предприятия независимо от форм собственности), а также индивидуальные предприниматели, физические лица, органы государственной власти и местного самоуправления Златоустовского городского округа.

Информация о Порядке и предоставляемой муниципальной услуге размещается в сети Интернет на официальных сайтах:

- МКУ «Городская защита ЗГО»: ezlat@mail.ru;

- для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях на www.bus.gov.ru;

- на официальном сайте Златоустовского городского округа www.zlat-go.ru.

5. Условия предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга должна быть оказана любому физическому или юридическому лицу (далее Заявитель) при обстановке, сложившейся в

результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, в состояниях, угрожающих жизни и здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

5.1. Услуга предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, гражданства, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости и иных обстоятельств.

5.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно в ежедневном круглосуточном режиме, на принципе постоянной готовности единой дежурно-диспетчерской службы Златоустовского городского округа МКУ «Городская защита ЗГО» к оперативному реагированию на аварии, чрезвычайные ситуации и контролю за проведением аварийно-спасательных работ по их ликвидации.

5.3. Точность и своевременность исполнения услуги – исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, Златоустовского городского округа и настоящим Регламентом;

5.4. Социальная адресность – доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуг ожиданиям различных групп получателей услуг;

5.5. Безопасность услуги – исполнитель должен обеспечить безопасные условия труда персонала и контролировать безопасность пребывания получателей в местах оказания услуги исходя из складывающейся обстановки при возникновении аварий и ЧС;

5.6. Удовлетворенность жителей и гостей Златоустовского городского округа предоставлением услуги.

6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

6.1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

- местонахождение МКУ «Городская защита Златоустовского городского округа»: г. Златоуст, пл. III Интернационала

- почтовый адрес для направления документов и обращений: 456200, г. Златоуст, пл. III Интернационала

- электронный адрес (e-mail): ezlat@mail.ru.

- график работы:

Понедельник-четверг 8.00 – 17.00 (перерыв 12.00 – 12.45)

Пятница 8.00 – 15.45 (перерыв 12.00 – 12.45)

Суббота Выходной день

Воскресенье Выходной день

6.2. Справочный телефон: 8(3513) 62-16-61, 62-11-01.

6.3. Порядок получения информации Заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги Заявитель обращается:

- лично в МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой или электронной почтой в МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги: «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации».

8. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа», ЕДДС ЗГО, 456200, Россия, Челябинская область, г. Златоуст, пл. III Интернационала, телефон: 8(3513)62-11-01, 62-16-61.

ЕДДС ЗГО в пределах своих полномочий взаимодействует со всеми ДДС, независимо от организационно - хозяйственных и иных форм собственности, входящими в ОСОДУ ЗГО и является вышестоящим органом для всех ДДС входящих в ОСОДУ ЗГО по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера (далее - ЧС) и совместных действий при угрозе или возникновении ЧС.

ЕДДС ЗГО осуществляет свою деятельность во взаимодействии с Федеральным казенным учреждением «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Челябинской области (далее - ФКУ ЦУКС ГУ МЧС России по Челябинской области), подразделениями органов исполнительной власти Челябинской области и органами местного самоуправления Златоустовского городского округа, а также с ДДС входящих в ОСОДУ ЗГО.

9. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации» является:

- доведение информации об угрозе или возникновении ЧС до органов управления, организаций, ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на принятое сообщение;
- информирование населения об угрозе или факте возникновения ЧС;
- предотвращение возникновения чрезвычайной ситуации;
- сокращение сроков локализации и ликвидации ЧС.

10. Сроки предоставления муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется дежурным персоналом ЕДДС ЗГО круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней.

Срок предоставления муниципальной услуги:

- прием от населения и юридических лиц сообщений о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте

возникновения чрезвычайной ситуации, о любых происшествиях и авариях, наносящих вред окружающей среде или несущих угрозу жизни и здоровью населения (далее - аварии) - в течение 2-х минут с момента поступления сообщения;

- анализ и оценка достоверности полученного сообщения - в течение 2-х минут с окончания приема сообщения;
- доведение сообщения до ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на данное сообщение (исполнителю) - в течение 10-ти минут с момента подтверждения достоверности полученного сообщения;
- доведение сообщения до руководящего состава РСЧС - в течение 25-ти минут с момента получения информации от ДДС с места происшествия;
- контроль мер, принятых исполнителем по сути обращения, и их результата - каждые 30 минут до окончания выполнения работ исполнителем.

11. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 21.12.1994 г. №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

6) Постановление Администрации Златоустовского городского округа от 22.04.2015 г. № 149-П «Положение единой дежурно-диспетчерской службе ЗГО».

7) Устав Златоустовского городского округа

8) Устав МКУ «Гражданская защита ЗГО»

12. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

ЕДДС ЗГО не вправе не при каких условиях отказать Заявителю в приеме заявки на предоставление муниципальной услуги: «Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации».

В целях получения муниципальной услуги Заявителем представляются следующие документы:

- заявка по установленной форме (Приложение N 2 к настоящему Административному Регламенту).

К документам, удостоверяющим личность заявителя, относятся:

- паспорт, заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации).

Для получения муниципальной услуги необходимо обратиться:

- лично;
- по телефону;

- в письменном виде почтой или электронной почтой в МКУ «Грайданская защита ЗГО».

Исполнитель муниципальной услуги должен обеспечить получателя муниципальной услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя муниципальной услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, требованиях к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

Информация о муниципальной услуге предоставляется в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, проспектах, буклетах, в средствах массовой информации, с учетом существующих ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

Исполнитель муниципальной услуги (МКУ «Грайданская защита ЗГО») должен иметь книгу жалоб и предложений, которая должна выдаваться по первому требованию получателя;

Состояние информации об исполнителе муниципальной услуги и оказываемых им услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Запрещается требовать от Заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и нормативными правовыми актами Златоустовского городского округа находятся в распоряжении органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Обращение поступившее в МКУ «Грайданская защита ЗГО» в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Основанием для отказа в приеме документов являются:

- запрос не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;
- представление заявления и документов, которые не подлежат прочтению;

- предоставления Заявителем заведомо ложных сведений, выявление в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации;

- если жалоба подана позднее 3 дней со дня, в который Заявителем было установлено нарушение.

14. Исчерпывающий Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

МКУ «Грайданская защита Златоустовского городского округа» может отказать в предоставлении муниципальной услуги в случаях:

- 1) несоответствие заявления и документов, представленных для получения муниципальной услуги, требованиям настоящего Регламента;
- 2) предоставления Заявителем заведомо ложных сведений;
- 3) с момента заявки (жалобы) прошло 3 дня, в котором Заявителем было установлено нарушение Регламента;
- 4) содержание жалобы не относится к существу требований настоящего Регламента;

5) в случае некорректного и заведомо грубого поведения Заявителя по отношению к сотрудникам ЕДДС ЗГО.

15. Размер оплаты и порядок ее взимания за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется получателю без взимания платы.

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Услуга предоставляется Заявителю немедленно при обращении в МКУ «Грайданская защита Златоустовского городского округа».

17. Срок регистрации запроса заявителя

Обращение Заявителя по телефону регистрируется автоматически системой регистрации телефонных переговоров, имеющейся в МКУ «Грайданская защита Златоустовского городского округа».

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день обращения заявителя.

Регистрация принятых документов производится в журнале учета заявлений и решений об оказании данной услуги во время приема заявления.

Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается при помощи электронной почты.

18. Требования к помещению предоставления муниципальной услуги
Здание, в котором располагается МКУ «Грайданская защита Златоустовского городского округа», оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ Заявителей в помещение в рабочее время и располагается по адресу г. Златоуст пл. III Интернационала.

18.1. Парковочные места для автотранспорта Заявителя располагаются непосредственно на территории МКУ «Грайданская защита Златоустовского городского округа» бесплатно, по адресу г. Златоуст пл. III Интернационала.

18.2. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), на которой указано наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

18.3. Места для информирования Заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места для информирования Заявителей оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

18.4. Места ожидания Заявителей соответствуют комфортным условиям, оборудованы стульями и столами, и располагаются в помещении МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа».

18.5. Места для приема Заявителей соответствуют комфортным условиям, оборудованы стульями и столами, и располагаются в помещении МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа».

18.6. МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» должна организовать приём вызовов посредством внутригородской телефонной связи. В целях недопущения перебоев в работе Единой дежурной диспетчерской службы, МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» должно иметь не менее двух городских номеров телефонов для принятия сообщений, один из которых должен коммутироваться с факсимильным аппаратом. В целях обеспечения взаимодействия с другими экстренными и оперативными службами, гибкого управления и координации действий сил и средств при проведении работ по ликвидации аварий, ЧС, необходимо иметь мобильную систему радиосвязи, обеспечивающую надежную связь при проведении аварийно-спасательных работ, систему прямых телефонных линий с ДДС.

В случае нарушения в работе внутригородской телефонной связи в кратчайшие сроки поставить вопрос о переадресации вышедших из строя телефонной линией на другие, имеющиеся в организации телефоны, перед организацией, обеспечивающей внутригородскую телефонную связь.

18.7. МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» должно быть оснащено техническими, транспортными и другими средствами, обеспечивающими выполнение в полном объеме возложенных на них задач и функций по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций в зоне ответственности муниципального образования Златоустовский городской округ, руководствуясь «Планом действий по предупреждению и ликвидации ЧС Златоустовского городского округа».

18.8. Разработанные в организации, оказывающей услугу, нормы обеспечения личного состава экипажем, соответствующим сезону и выполняемым работам вещевым имуществом, нормы расходных материалов и горюче-смазочных веществ, нормы питания, резерва денежных средств и т.п.

18.9. Транспортные средства, используемые МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» для проведения оперативного реагирования и контроля, должны иметь символику Златоустовского городского округа.

18.10. Система профессионального обучения и подготовки дежурного персонала ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» предусматривает подготовку на курсах повышения квалификации, семинарах, центрах обучения и иными действенными способами.

18.11. Предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде, лично или по телефону.

18.12. В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов собственник объекта в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" должен принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить ее предоставление по месту жительства инвалида.

19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

19.1 Информация о муниципальной услуге МКУ «Гражданская защита ЗГО» является открытой и общедоступной.

19.2. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий. Заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде на официальном сайте Администрации Златоустовского городского округа, официальном сайте МКУ «Гражданская защита ЗГО» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

19.3. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- круглосуточная работа ЕДДС ЗГО, МКУ «Гражданская защита ЗГО»;
- наличие единого бесплатного многоканального телефонного номера оказания услуги; - ежедневное размещение на официальном сайте www.zlat-go.ru оперативной сводки старшего оперативного дежурного с информацией об обстановке в городе;
- ежемесячное размещение на официальном сайте www.gzzgo.ru информационного вестника, содержащего анализ работы МКУ «Гражданская защита ЗГО», ЕДДС ЗГО и обзор происшествий в городе за месяц.

19.4. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- профессиональная компетентность специалиста;
- своевременное реагирование на сообщение и принятие решений;
- культура общения с заявителями;
- оперативность осуществления административных процедур;
- отсутствие объективных жалоб на работу специалистов;
- отсутствие нарушений по соблюдению сроков исполнения муниципальной услуги.
- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность предоставляемой заявителем информации о ходе рассмотрения обращения;
- оперативность доведения информации до субъектов информационного обмена г. Златоуст.

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, удовлетворённых полнотой ответов на все поставленные в обращении вопросы	90
2	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 30 минут	90
3	Правильность (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
4	Простота и ясность изложения в информационных и инструктивных документах (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	5
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок для приёма документов)	100
6	Количество обоснованных жалоб	0
7	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) персонала	90

III. Административные процедуры.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

20. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- прием и регистрация документов, телефонных обращений;

- рассмотрение документов, телефонных обращений направленных Заявителем на предоставление муниципальной услуги и принятия решения. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме прохождения административной процедуры исполнения муниципальной услуги (Приложение №1 к настоящему Административному Регламенту).

21. Обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя лично, электронной почте, почте России, по телефонам ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита Златоустовского городского округа»: (3513) 62-16-61, 62-14-28, 010, 112, 051. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является начальник отдела повседневного управления ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита ЗГО».

Оперативный дежурный Учреждения в течение 2 (двух) минут с момента поступления заявления устно докладывают о поступившем заявлении начальнику ЕДДС, который не позднее 5 (пяти) минут с момента доклада принимают одно из следующих решений:

- предоставления государственной услуги;
- приостановлении предоставления муниципальной услуги;
- отказе в предоставлении муниципальной услуги.

21.1. В случае если заявка (обращение) заявителя требует дополнительного времени для подготовки ответа, специалист должен уведомить об этом заинтересованное лицо, информировав его о сроке подготовки ответа.

21.2. При невозможности самостоятельно ответить на поставленный вопрос или при поступлении вопроса, не относящегося к исполнению муниципальной услуги, специалист, принявший звонок, по возможности, сообщает обратившемуся номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

21.3. Информация о принятом решении и основании его принятия вносится не позднее 5 (пяти) минут с момента принятия данного решения в журнал для регистрации о чрезвычайных ситуациях, начальником ЕДДС, оперативным дежурным Учреждения, который нумеруется, прошивается, подписывается начальником Учреждения и скрепляется печатью Учреждения.

Результат выполнения муниципальной услуги фиксируется в отчетных документах ЕДДС МКУ «Г.ЗГО», в соответствии с утвержденными формами в бумажном и электронном виде.

21.4. В своем обращении в ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита Златоустовского городского округа» о необходимости экстренной помощи при ЧС Заявитель нужно указать следующую информацию и при возможности постараться ответить на вопросы дежурного сотрудника ЕДДС ЗГО:

- 1) Ф.И.О. Заявителя и свой контактный телефон;
- 2) характер, масштаб аварийной (чрезвычайной) ситуации, что произошло или может произойти, объем возможных аварийно-спасательных работ;
- 3) место нахождения (адрес) аварийной (чрезвычайной) ситуации;

4) количество, состояние пострадавших (при наличии такой информации);

5) характер и масштаб известных (предполагаемых) вредных и опасных факторов, которые могут препятствовать проведению аварийно-спасательных работ;

6) какие экстренные службы были вызваны к месту ЧС (Полиция, Скорая медицинская помощь, Пожарные, Газовая служба, Санитарный и эпидемиологический надзор и т.п.).

В случае получения информации о ЧС от диспетчерских служб Златоустовского городского округа, фиксируется Ф.И.О. оператора передавшего сообщение и название организации.

21.5. Результат выполнения административного действия и порядок передачи результата совпадает с юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения следующего административного действия.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается в момент подтверждения ДДС города факта принятия мер после получения сообщения (в случае необходимости реагирования на него данных служб) или при завершении звонка получателем услуги.

21.6. В случае одновременного обращения нескольких Заявителей с информацией, порядок оказания услуги осуществляется по принципу приоритетности задач спасения жизни и сохранения здоровья людей, а также в зависимости от масштабов, аварии на системах жизнеобеспечения населения, ходе ЧС и их последствий. В данных случаях дежурным сотрудником ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» самостоятельно принимается решение о приоритете реагирования, возможности привлечения резервных сил или невозможности на данный момент оказать услугу, о чём предупреждается Заявитель, с обязательным доведением до него информации, в какую ещё организацию можно обратиться по данному случаю или перенаправить Заявителя в соответствующую экстренную службу.

В случае если отдаваемые указания и распоряжения вышестоящих руководителей нарушают принципы приоритетности задач спасения жизни и сохранения здоровья людей, ведут к допущению неоправданного риска, нарушению безопасности жизнедеятельности населения, старшее, на данный момент времени, должностное лицо в праве запросить письменное подтверждение об этих отдаваемых указаниях и распоряжениях.

21.7. Привлечение сил и средств организаций оказывающей услугу по реагирования на обращение граждан на территории Златоустовского городского округа проведение может так же производиться:

1) по решению уполномоченных на то лиц Златоустовского городского округа в соответствии с «Планом действий по предупреждению и ликвидации ЧС Златоустовского городского округа»;

2) в рамках полномочий Комиссии по предупреждению и ликвидации ЧС и обеспечению пожарной безопасности Златоустовского городского округа;

3) в порядке проведения совместных аварийно-спасательных работ и действий в составе сводной группировки сил и средств по ликвидации ЧС при

пожарах, оперативном развешивании сил при подозрении на обнаружение взрывного устройства и т.п.;

4) в порядке наращивания сил и средств по ликвидации ЧС по Планам вышестоящих организаций системы РСЧС, через уполномоченных на то лиц Златоустовского городского округа;

5) в целях участия в обеспечении безопасности мероприятий с массовым пребыванием людей, различных соревнований, фестивалей, праздников, шествий;

6) в порядке реализации инструкций и соглашений об информационном обмене при угрозе, возникновении и ликвидации ЧС на территории Златоустовского городского округа между ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» и организациями, предприятиями, учреждениями, входящими в состав территориальной подсистемы РСЧС.

21.8. Установленные в организации санитарные, технические и иные перерывы не должны отражаться на порядке доступа и получения услуги.

21.9. При принятии информации по телефону дежурный сотрудник ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» обязан представиться, в разговоре запрещается использовать ненормативную лексику, не допускать унижения и оскорбления достоинства в адрес Заявителя. В случае угроз и оскорблений в адрес дежурного персонала ЕДДС ЗГО, что может подтвердить запись переговоров, сотрудник имеет право прекратить телефонный разговор. А также предупредить об ответственности за предоставление ложной информации о возникновении ЧС

21.10. Дежурный сотрудник ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» принимает полученную оперативную информацию и принимает решение для привлечения в данной ситуации других экстренных, аварийных структур и служб, правоохранительных или надзорных органов.

21.11. При оказании муниципальной услуги работники ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание и терпение.

22. Приём, регистрация документов

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о чрезвычайной ситуации.

При направлении заявления и документов в электронной форме (письменной) ответственный специалист МКУ направляет заявителю электронное сообщение (письмо по почте России), подтверждающее прием данных документов.

При личном обращении заявителя в МКУ «Гражданская защита ЗГО» ответственный специалист:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документов (паспорт либо документ его заменяющий);

- проводит проверку представленных документов

22.1. Срок приема заявлений и документов от заявителей или их представителей не превышает 15 минут.

22.2. Письмо-заявка регистрируется в делопроизводстве МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» в присутствии заявителя. По желанию заявителя, при приеме и регистрации письма-заявки, на втором экземпляре делопроизводитель проставляет отметку о приеме письма-заявки с указанием даты и входящего номера.

22.3. Жалобы на качество предоставления муниципальной услуги регистрируются в делопроизводстве МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» в присутствии Заявителя. По желанию Заявителя, при приеме и регистрации жалобы, на втором экземпляре делопроизводитель МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» проставляет отметку о приеме жалобы с указанием даты и входящего номера.

22.4. Срок подготовки и направления ответа на запрос не может превышать 5 рабочих дней с момента поступления требования к учреждению, предоставляющему документ и (или) информацию.

22.5. По итогам анализа заявок (обращений) принимается решение:

- об исполнении муниципальной услуги;
- о запросе у заявителя дополнительных сведений, необходимых для исполнения муниципальной услуги, или их уточнение в случае нечетко, неправильно сформулированного запроса;

- об информировании заявителя об отсутствии запрашиваемых сведений и выдаче рекомендаций по их дальнейшему поиску;

- об отказе в исполнении заявления (запроса) с указанием мотивов отказа.

Ответ на запрос регистрируется в установленном порядке.

22.6. Результат административной процедуры – получение ответа на запрос (обращение).

Способ фиксации результата – регистрация ответа на запрос в журнале учета входящих.

23. Прием и регистрация обращения Заявителя по телефону ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» регистрируется в автоматическом режиме устройством записи телефонных переговоров «ФОРБУС». Срок выполнения административной процедуры – не более 2-х минут с момента поступления обращения. Основанием для начала процедуры регистрации вызова является факт обращения получателя муниципальной услуги по номеру "112", 010,051,(3513) 62-16-61, 62-14-28.

23.1. Регистрация вызова состоит из:

- присвоения каждому вызову регистрационного индивидуального номера;

- фиксирования даты и времени принятия вызова;

- фиксирования личного номера оперативного дежурного, принявшего вызов.

23.2. Основанием для начала процедуры приема и обработки вызова является поступивший от получателя муниципальной услуги вызов. Прием и обработка вызова получателя услуги осуществляются в режиме реального времени.

При приеме сообщения оперативный дежурный (ОД) ЕДДС представляется обратившемуся, сообщив ему должность и свою фамилию,

после чего уточняет у него фамилию, адрес, телефон, отмечает в рабочую тетрадь время поступления сообщения, причину возникновения аварии, помощи, ЧС, при необходимости дает обратившемуся возможные рекомендации на действия до прибытия сил и средств, необходимых для задействования в ликвидации аварии, помощи или ЧС.

23.3. Комплекс средств автоматизации и связи (далее – КСАС) ЕДДС ЗГО предназначен для обеспечения автоматизированного выполнения персоналом ЕДДС ЗГО следующих функций:

- 1) сбора и передачи данных об угрозе и факте возникновения аварий на объектах жизнеобеспечения населения и ЧС, сложившейся обстановке и действиях сил реагирования;

- 2) коммутации телефонных вызовов на дежурно-диспетчерские службы (далее – ДДС);

- 3) организации связи при локализации и ликвидации аварий, ЧС, тушении пожаров, ликвидации последствий террористических актов;

- 4) оценки и контроля сложившейся обстановки, на основе сопоставления информации, поступающей из различных источников;

- 5) подготовки данных для принятия решений по предупреждению и ликвидации аварий, ЧС на территории Златоустовского городского округа;

- 6) накопления и обновления данных о силах и средствах постоянной готовности, потенциально опасных объектах, планируемых мероприятиях по предупреждению и ликвидации аварий и ЧС;

- 7) предоставление требуемых данных вышестоящим, подчиненным и взаимодействующим органам управления.

23.4. КСАС ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» должен сопрягаться с автоматизированными системами ДДС, входящими в объединенную систему оперативно-диспетчерского управления (далее – ОСОДУ), а также с вышестоящими объектами автоматизированной информационно-управляющей системы РСЧС.

24. Рассмотрение документов и принятие решения

Основанием для начала административной процедуры является поступление личного обращения Заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и подачи письма-заявки на фирменном бланке Заявителя (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

После регистрации копии письма-заявки с резолюцией Начальник МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» о назначении ответственного исполнителя передается в порядке делопроизводства должностному лицу на рассмотрение и принятие решения.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявки и принятие решения в течение 1-го рабочего дня, рассматривает документы, их соответствие требованиям настоящего Регламента и согласует решение с руководителем на предоставление или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

24.1. Действия личного состава дежурной смены ЕДДС ЗГО МКУ «Г.гражданская защита ЗГО» входят:

- оперативный дежурный;

- помощник оперативного дежурного.

Каждый специалист ЕДДС ЗГО должен иметь соответствующее высшее или среднее техническое образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями, опытом необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

24.2. На обращение Заявителя по телефону службы осуществляются в соответствии с должностными инструкциями и алгоритмами, утвержденными начальником МКУ «Городская защита ЗГО» и согласованными с Председателем комиссии ЧС.

После приема сообщения (заявления) граждан оперативный дежурный ЕДДС содержание сообщения (заявления) записывает в рабочую тетрадь, проводит проверку достоверности поступившего сообщения (заявления) и после чего доводит его содержание до ДДС, в компетенцию которой входит реагирование на принятые сообщения.

24.3. Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, то принимается решение о привлечении к ответственности должностного лица, допустившего нарушение в ходе исполнения муниципальной услуги требований действующего законодательства, настоящего административного регламента и повлекшее за собой обращение.

24.4. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.

24.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

24.6. За допущенные нарушения административного регламента, за необоснованный отказ от рассмотрения обращения и отказ от его удовлетворения, в случае если это происходит неоднократно или систематически, виновные должностные лица несут дисциплинарную ответственность.

24.7. Результатом административной процедуры по рассмотрению заявления и документов и принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги является направление заявителю уведомления о принятии или об отказе.

24.8. Настоящая муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг в электронном виде не предоставляется.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

25. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

Контроль за исполнением Регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному

выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ЕДДС ЗГО приема от населения и организаций сообщений о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС, принятием мер по ликвидации ЧС, принятием экстренных мер и необходимых решений осуществляются начальником ЕДДС « МКУ Городская защита ЗГО», его заместитель, начальник отдела повседневного управления, оперативный дежурный ЕДДС ЗГО, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений административного регламента, иных нормативных правовых актов.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги ЕДДС ЗГО включает в себя проведение плановых (осуществляется на основании годовых планов работы) и внеплановых (по конкретному обращению) проверок с целью выявления и установления нарушений прав заявителей, принятие мер для устранения соответствующих нарушений, путем:

- проведения проверок в целях выявления нарушений прав заявителей;
- принятия мер по недопущению нарушения сроков доведения информации до компетентных органов и учреждений;
- рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) дежурной смены, ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Периодичность осуществления контроля в форме плановых проверок устанавливается начальником Учреждения (не реже одного раза в квартал). Внеплановые проверки вправе осуществлять начальник Учреждения. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором указываются выявленные недостатки и предложения об их устранении.

26. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы (Приложение №3 к настоящему Административному Регламенту) на нарушение требований стандарта в Администрацию Златоустовского городского округа следующий:

26.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Златоустовского городского округа на имя руководителя МКУ «Городская защита Златоустовского городского округа».

26.2. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (Далее – проверочные действия) осуществляет начальник МКУ «Городская защита Златоустовского городского округа», за исключением случаев, когда обжалуются действия этого учреждения.

26.3. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим стандартом порядком в следующих случаях:

- 1) предоставление Заявителем заведомо ложных сведений;

2) подача жалобы позднее 3 дней со дня, в который Заявителем было установлено нарушение Регламента;

3) содержание жалобы не относится к существу требований настоящего Регламента.

В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе Заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

26.4. Если в жалобе обжалуются действия МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа», проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации городского округа.

26.5. Факт нарушения отдельных требований Регламента, на которых было указано в жалобе Заявителя, должен быть установлен или опровергнут МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» в течение 15 дней с момента регистрации жалобы.

26.6. МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» может осуществлять проверочные действия посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую Заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Регламента и выявить виновных сотрудников собственными силами.

По результатам осуществленных проверочных действий МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа»:

1) готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение Регламента;

2) в сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения заявлений граждан, но не позднее 15 дней с момента регистрации жалобы на имя Заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

3) Установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено Заявителем;

4) установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено Заявителем;

5) принятые меры ответственности в отношении МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» и отдельных сотрудников данной организации;

6) принесение от имени МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента).

26.7. Установление факта нарушения требований Регламента силами МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа»:

1) устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе Заявителя;

2) привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к ответственности.

26.8. С целью установления факта нарушения требований Регламента МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» вправе:

1) использовать подтверждающие материалы, представленные Заявителем;

2) привлечь Заявителя с целью установления факта нарушения;

3) проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);

4) осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

27. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия)

Персональная ответственность сотрудников ЕДДС ЗГО МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

27.1. Меры ответственности за нарушение требований Административного Регламента к сотрудникам ЕДДС ЗГО МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» устанавливаются руководителем организации в соответствии с внутренними положениями и законодательством РФ. Меры ответственности за нарушение требований Административного Регламента к руководителю МКУ «Г.ражданская защита Златоустовского городского округа» определяются структурным подразделением администрации Златоустовского городского округа курирующим данную организацию.

27.2. К ответственности за нарушение требований Регламента могут быть привлечены руководители муниципальных организаций городского округа по результатам установления имевшего место факта нарушений требований законодательства РФ в результате проведенных соответствующим образом проверочных действий ответственного курирующего подразделения или судебного решения.

27.3. Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Регламента, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за однократное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – замечание;

- за повторное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – выговор;

- за пятикратное нарушение требований Регламента в течение трех месяцев – увольнение.

27.4. Сотрудникам организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после наложения взыскания.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностного лица

28. Досудебное обжалование:

28.1. Обязательным методом контроля качества предоставления муниципальной услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб получателей муниципальной услуги.

28.2. Получатель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих муниципальную услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

28.3. Заявитель может обратиться с жалобой о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО», участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- лично;
- в письменной форме на бумажном носителе
- в электронном виде на имя руководителя МКУ «Городская защита ЗГО»;
- по номерам телефонов ЕДДС МКУ.

Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления

28.4. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 4) отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 5) отказа в предоставлении нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

28.5. В письменной жалобе указываются (Приложение №3 к настоящему Административному Регламенту по предоставлению муниципальной услуги):

- 1) фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя Заявителя;
- 2) полное наименование юридического лица;
- 3) почтовый адрес, контактный телефон;
- 4) предмет жалобы; личная подпись уполномоченного представителя Заявителя.
- 5) Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

28.6. Жалоба заявителя, поступившая в МКУ «Городская защита ЗГО», подлежит рассмотрению начальником учреждения, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

28.7. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации вне зависимости от места поступления жалобы.

28.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу;
- отказать в удовлетворении жалобы.

28.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

28.10. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги.

28.11. Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Регламента при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

28.12. Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

28.13. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Регламента качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующими способами:

2) указание на нарушение требований Регламента оказываемой услуги

3) жалоба на нарушение требований Регламента в Администрацию Златоустовского городского округа;

4) обращение в суд.

28.14. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц МКУ «Городская защита ЗГО», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке.

29. Указание на нарушение требований Регламента начальнику учреждения МКУ «Городская защита ЗГО», оказываемую услугу.

29.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, Заявитель вправе указать на это начальнику учреждения, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к Заявителю (лицу, которого он представляет).

29.2. При невозможности, отказе или неспособности начальника учреждения, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

30. Жалоба на нарушение требований Регламента в Администрацию Златоустовского городского округа

30.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя МКУ «Городская защита ЗГО».

30.2. Официальная жалоба может быть подана не позднее 3 дней со дня, в который Заявителем было зафиксировано нарушение Регламента, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований Заявителя.

30.3. ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» уточняет представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

30.4. При предоставлении заведомо ложной информации Заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

30.5. По обращению ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» Заявитель должен представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Регламента.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Регламента, Заявителем могут быть представлены:

1) коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Регламента. Свидетельство должно содержать указание на ФИО свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

2) фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Регламента оказывающей услугу организацией;

3) иные материалы, которые, по мнению Заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Регламента.

30.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы МКУ «Городская защита ЗГО» должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

30.7. ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- 1) предоставление Заявителем заведомо ложных сведений;
- 2) непредставление информации, при уточнении представленных данных посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам;
- 3) при нарушении сроков подачи жалобы;
- 4) признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Регламента.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

30.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба Заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе Заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

30.9. МКУ «Городская защита ЗГО» устанавливает факт нарушения отдельных требований Регламента, на который было указано в жалобе Заявителя в течение 15 дней с момента регистрации жалобы.

30.10. С целью установления факта нарушения требований Регламента ответственное структурное подразделение вправе:

1) использовать подтверждающие материалы, представленные Заявителем;

2) привлечь Заявителя с целью установления факта нарушения;

3) проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);

4) проверить текущее выполнение требований настоящего Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе Заявителя;

5) осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

30.11. По результатам осуществленных проверочных действий МКУ «Городская защита ЗГО»:

1) устраняет выявленные нарушения требований Регламента и применяет санкции к ответственным сотрудникам,

2) в течение не позднее 30 дней с момента подачи жалобы направляет на имя Заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено Заявителем;

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено Заявителем;

- вынесенные санкции в отношении отдельных сотрудников организации, оказывающей услугу;

- принесение от имени МКУ «Городская защита ЗГО» извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

30.12. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

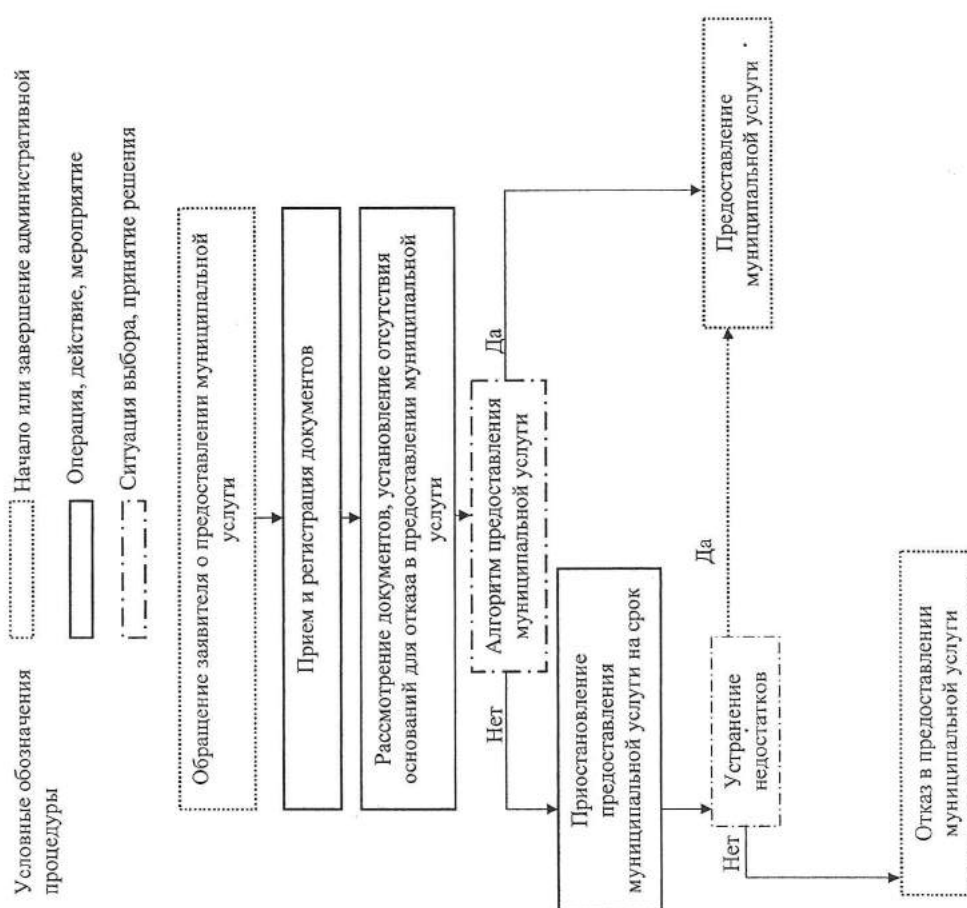
31. Заявитель вправе обжаловать действия должностного лица по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Регламентом в судебном порядке.

31.1. Заявитель вправе потребовать от ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» возврата предоставленных ранее подтверждающих материалов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, и в случае, если ему было сообщено о неустановленных фактах нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе.

31.2. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к специалисту

Приложение 1
к Административному Регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Обеспечение реагирования на чрезвычайные
ситуации»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа»



(должностному лицу), допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

31.3. Не позднее дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

31.4. Обращение Заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

32. Судебное обжалование

При неудовлетворении претензий Заявителя на его жалобу в порядке процедуры досудебного обжалования решений, действий (бездействия) должностного лица Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке.

от _____ (ФИО заявителя)

от _____ (ФИО заявителя)

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____

ПОДАЮ ЗАЯВКУ ОТ ИМЕНИ _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на устранение аварийной ситуации на объектах жизнеобеспечения населения, пожара и другого происшествя

В части следующих требований:

Age Group	1990	1995	2000	2005
0-14	18	16	14	12
15-24	15	16	17	18
25-34	12	13	14	15
35-44	10	11	11	12
45-54	8	9	9	10
55-64	6	7	7	8
65-74	4	5	5	6
75+	2	3	3	4

(описание аварии, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации аварии)

(описание аварии, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации аварии)

(описание аварии, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации аварии)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ОИФ

паспорт серия №

ВЫДАН

Дата выдачи _____

контактный телефон

Date _____

(ФИО руководителя учреждения)

от _____ (ФИО заявителя)

от _____ (ФИО заявителя)

на нарушение требований Регламента муниципальной услуги

проживающий по адресу _____

(индекс, город, улица, дом, квартира)

ПОДАЮ ЖАЛОБУ ОТ ИМЕНИ _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

Допущенное

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения,

2.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

٨٨

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (ла/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:
1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (дальше)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ № _____
выдан _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____

дата

