



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.11.2017 г. № 471-П

г. Златоуст

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение повседневной оперативной деятельности»

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 повседневной оперативной деятельности» (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. № 471-П

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение повседневной оперативной деятельности»

I. Общие положения

1. Цель административного регламента

Целью настоящего административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение повседневной оперативной деятельности» (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, необходимых для предоставления муниципальной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного представления идентичной информации; снижение количества взаимодействия Заявителей с должностными лицами, в том числе за счет выполнения отдельных административных процедур на базе многофункциональных центров предоставления муниципальных услуг и реализации принципа «одного окна», использования межведомственных согласований при предоставлении муниципальной услуги без участия Заявителя, 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 21.12.1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- 3) Федеральный закон от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 г. № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

8) Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

9) Приказ МЧС России от 29.06.2006 г. № 386 «Об утверждении административного регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по исполнению государственной функции по организации информирования населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также пропаганде в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»;

10) Приказ МЧС Российской Федерации, МВД Российской Федерации и ФСБ Российской Федерации от 31.05.2005 № 428/432/321 «О порядке размещения современных технических средств массовой информации в местах массового пребывания людей в целях подготовки населения в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и охраны общественного порядка, а также своевременного оповещения и оперативного информирования граждан о чрезвычайных ситуациях и угрозе террористических акций»;

11) Государственный Стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (Утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 г. № 723-ст «Об утверждении национального стандарта»);

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

3. Основные понятия и определения:

Чрезвычайная ситуация (ЧС) – обстановка на определенной территории или акватории, 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.

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 и создаваемый при органе управления по делам гражданской обороны и предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – ГОЧС).

Дежурно-диспетчерская служба (ДДС): Дежурный или диспетчерский орган городской службы, входящей в местную подсистему РСЧС и имеющей силы и средства постоянной готовности к действиям в ЧС.

Объединенная система оперативно-диспетчерского управления в чрезвычайных ситуациях (ОСОДУ): Организационно-техническое объединение ЕДДС, являющейся центральным органом управления этой системы и взаимодействующих с ней дежурно-диспетчерских служб.

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 «Г.гражданская защита ЗГО»: gzzlat@mail.ru;

- для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях на www.bys.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 на объектах жизнеобеспечения, пожарах 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 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 услуги 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. Создание условий для обеспечения безопасности жизнедеятельности населения Златоустовского городского округа;
- 5.7. Удовлетворенность жителей Златоустовского городского округа предоставлением услуги.
6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги
- Информация о месте нахождения и графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:
- местонахождение МКУ «Гражданская 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): gzzlat@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
- 6.1. Справочные телефакс: (3513) 62-16-61, 62-11-01.
- 6.2. 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 телефонам: (3513) 62-16-61, 62-14-28, 051, 010, 112, 911;
 - в письменном виде почтой или электронной почтой в МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа».
- II. Стандарт предоставления муниципальной услуги
7. Наименование муниципальной услуги: «Обеспечение повседневной оперативной деятельности».
8. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу Организация, в отношении которой применяется Регламент муниципальной услуги, является МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа», 456200, Россия, Челябинская область, г. Златоуст, пл. III Интернационала, телефакс: 8(351-3) 62-11-01, 62-16-61.
9. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги «Обеспечение повседневной оперативной деятельности» является рассмотрение сообщений граждан и принятие необходимых мер, направленных на обеспечение безопасности жизнедеятельности и комфортных условий проживания населения в Златоустовском городском округе.

10. Сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется дежурным персоналом ЕДДС ЗГО в круглосуточном режиме.

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 21.12.1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - 3) Федеральный закон от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - 4) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 г. № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
 - 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - 8) Приказ МЧС России от 29.06.2006 г. № 386 «Об утверждении административного регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по исполнению государственной функции по организации

информирования населения через средства массовой информации и по иным каналам о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях и пожарах, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также пропаганде в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах»;

9) Приказ МЧС Российской Федерации, МВД Российской Федерации и ФСБ Российской Федерации от 31.05.2005 № 428/432/321 «О порядке размещения современных технических средств массовой информации в местах массового пребывания людей в целях подготовки населения в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и охраны общественного порядка, а также своевременного оповещения и оперативного информирования граждан о чрезвычайных ситуациях и угрозе террористических акций»;

10) Государственный Стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (Утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2016 г. № 723-ст «Об утверждении национального стандарта»);

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

12) Устав Златоустовского городского округа;

13) Устав МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа».

12. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

- заявка (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 в МКУ «Гражданская защита ЗГО», по телефону или отправить запрос на электронную почту. Обращение поступившее в учреждение, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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, о правилах поведения при возникновении ЧС мирного и военного времени, требования 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 учётом существующих ограничений, установленных законодательством Российской Федерации;

Исполнитель муниципальной услуги 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».

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 подпадают под компетенцию;

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

- если заявка (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 «Гражданская 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) содержание заявки (жалобы) не относится к существу требований настоящего Регламента;

4) 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 «Гражданская защита Златоустовского городского округа».

17. Срок регистрации запроса заявителя

Обращение Заявителя по телефону регистрируется автоматически системой регистрации телефонных переговоров «ФОБУС», имеющейся в МКУ «Гражданская 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 помещениям предоставления муниципальной услуги

Здание, в котором располагается МКУ «Гражданская 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 «Гражданская 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. В ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» организуется круглосуточное дежурство силами дежурных смен.

Личный состав дежурной смены ЕДДС ЗГО работает по графику, утвержденному начальником МКУ «Гражданская защита ЗГО».

Порядок несения и смены дежурства определяются инструкциями, утверждаемыми начальником МКУ «Гражданская защита ЗГО».

18.7. Режим работы исполнителя муниципальной услуги определяется нормативными документами администрации Златоустовского городского округа и документами организаций, привлекаемых к выполнению работ по оказанию услуги (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни после издания соответствующего приказа руководителя.

18.8. Здания, помещения и иные строения и сооружения МКУ «Гражданская защита ЗГО» должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

Требования к приему от населения сообщений об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, и других происшествиях несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС, несущих массовую угрозу для жизни и здоровья жителей и гостей Златоустовского городского округа:

18.9. В случае ликвидации аварий, чрезвычайных ситуаций или проведения плановых ремонтных работ на объектах жизнеобеспечения населения, оказывающая услугу организация должна оповестить об этом жителей и гостей Златоустовского городского округа, а также ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» не менее чем за 1 день.

18.10. ЕДДС ЗГО должна через средства массовой информации оповестить жителей Златоустовского городского округа об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, крупных пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС в течение не более 30 минут после факта фиксации сообщения.

18.11. Сообщение от жителей Златоустовского городского округа об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС должно содержать информацию о: характере чрезвычайной ситуации, дате, времени и месте возникновения чрезвычайной ситуации (прогнозных или фактических).

18.12. Оповещение жителей Златоустовского городского округа об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС должно быть осуществлено посредством: вещания через стационарные радиоточки, телевизионные каналы, в сети Интернет.

18.13. В целях оповещения жителей Златоустовского городского округа об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС может быть задействованы звуковые сигналы (электросирены системы централизованного оповещения).

18.14. Время работы электросирен, сигнализирующих о возникновении чрезвычайной ситуации (угрозы возникновения чрезвычайной ситуации), должно составлять не менее 2 минут.

18.15. МКУ «Городская защита» при проведении ежегодной плановой проверки работы автоматизированной системы централизованного оповещения с запуском электросирен должна проинформировать об этом жителей Златоустовского городского округа за сутки до проведения проверки посредством публикации в газете «Златоустовский рабочий» и информационного сообщения в других средствах массовой информации.

18.16. Предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде, лично или по телефону наравне с другими людьми.

18.17. 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

Система индикаторов качества муниципальной услуги включает в себя:

п/п	Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Значение индикатора
	Доля аварийных ситуаций на системах жизнеобеспечения населения ЗГО,	Не более 5%
	перешедших в разряд ЧС	
	Удовлетворенность населения ЗГО качеством предоставляемой услуги	95%

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;

-предоставление муниципальной услуги.

20.1. Вся информация, поступающая в ЕДДС ЗГО, обрабатывается и обобщается дежурной сменой. В зависимости от поступившего сообщения (документа), характера принятых мер и высказанных предложений (просьб), поступивших от населения и организаций, по каждому принятому документу (сообщению) готовятся и принимаются необходимые решения. Поступившая из различных источников и обобщенная в ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» информация, доводится до вышестоящих и взаимодействующих органов управления, а также до всех ДДС, привлеченных к совместным действиям.

20.2. При возникновении местных и более масштабных аварий на объектах жизнеобеспечения и ЧС ЕДДС ЗГО МКУ «Городская защита ЗГО» немедленно оповещает Председателя комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности Златоустовского городского округа (далее – КЧС и ОПБ ЗГО), начальника МКУ «Городская защита ЗГО», МКУ «ЖКХ», другие органы управления и экстренные службы, которые берут на себя управление дальнейшими действиями по организации локализации и ликвидации аварий и ЧС в соответствии с Планом действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера Златоустовского городского округа, обеспечивает сбор, обработку и представление в КЧС и ОПБ ЗГО, МКУ «Городская защита ЗГО» поступившей информации, готовит донесения вышестоящим органам управления и информацию для оповещения населения.

20.3. Порядок несения дежурства ЕДДС ЗГО определяется приказом начальника МКУ «Городская защита» и постановлением Администрации ЗГО от 22.04.2015 г. № 149-П «О единой дежурно-диспетчерской службы Златоустовского городского округа».

20.4. При оказании муниципальной услуги работники МКУ «Городская защита ЗГО» должны проявлять к населению вежливость, внимание, выдержку, предупредительность и терпение.

20.5. Действия, которые должны быть произведены в процессе оказания муниципальной услуги по приему сообщений от населения об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС.

20.6. Разработка порядка оповещения населения об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС на территории Златоустовского городского округа, предусматривающего последовательность проведения оповещения должностных лиц органов местного самоуправления Златоустовского городского округа, членов Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности Златоустовского городского округа, руководителей организаций и населения Златоустовского городского округа.

20.7. Контроль за поддержанием в состоянии постоянной готовности к использованию системы централизованного оповещения Златоустовского городского округа.

20.8. Участие в проведении плановых проверок функционирования системы централизованного оповещения Златоустовского городского округа в соответствии с планом основных мероприятий Златоустовского городского округа в области предупреждения и ликвидации ЧС, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах на текущий год. Подготовка и направление актов проверок в организацию- собственника и предприятие, обслуживающее оборудование. О предстоящих проверках системы оповещения население информируется через средства массовой информации Златоустовского городского округа.

20.9. Организация сбора и обмена информацией ЕДДС Златоустовского городского округа в целях своевременного оповещения населения об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС.

20.10. Проведение оповещения населения Златоустовского городского округа об авариях на объектах жизнеобеспечения населения, пожарах и других происшествиях, несущих информацию об угрозе и факте возникновения ЧС, которое осуществляется:

- при возникновении аварии с выбросом (розливом) аварийно-химически опасных веществ на химически-опасных объектах. Оповещение осуществляется дежурным сотрудником ЕДДС Златоустовского городского округа по указанию Председателя КЧС и ОПБ ЗГО, начальника МКУ «Гражданская защита ЗГО» согласно имеющейся инструкции путем подачи сигнала «Внимание всем» (включение электро sireн в течение 3-х минут) с последующей передачей по радио и телевидению речевого сообщения об угрозе или факте ЧС и рекомендаций по действиям в создавшихся условиях;

- при возникновении других ЧС муниципального характера (и выше – по классификации ЧС, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера») решение об оповещении населения принимает Глава Златоустовского городского округа, председатель КЧС и ОПБ Златоустовского городского округа, начальник МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа». Оповещение осуществляется дежурным сотрудником ЕДДС Златоустовского городского округа согласно инструкции.

Для приема и передачи экстренных сообщений об авариях ЧС и пожарах, на территории Златоустовского городского округа предусматривается использование единого телефонного номера 112.

20.11. 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, электронно почтой или по телефону ЕДДС ЗГО: 010, 112, 051, 62-16-61, 62-14-28. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является начальник отдела повседневного управления ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита ЗГО».

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

- предоставления муниципальной 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, информируя 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 основания 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 «ГЗ ЗГО», в соответствии с утвержденными формами в бумажном и электронном виде.

21.4. В своем обращении в ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита Златоустовского городского округа» о необходимости экстренной помощи при ЧС Заявителю 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. 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 отглаваемые 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 отглаваемых указаниях и распоряжениях.

21.6. Привлечение сил и средств организации оказывающей услугу по реагирования на обращение граждан на территории Златоустовского городского округа проведением 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 развертывании сил при подозрении на обнаружение взрывного устройства и т.п.;

4) в порядке наращивания сил и средств по ликвидации ЧС по Планам вышестоящих организационных систем 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.

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

21.8. 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 угрозы 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

21.9. 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.

21.10. 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 «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 «Гражданская защита ЗГО» в присутствии Заявителя. По желанию Заявителя, при приеме и регистрации жалобы, на втором экземпляре делопроизводитель МКУ «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. Приём и регистрация обращения Заявителя по телефону ЕДДС ЗГО МКУ «Гражданская защита ЗГО» регистрируется в автоматическом режиме устройством записи телефонных переговоров «ФОБУС». 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, поломки, ЧС, при необходимости дает обратившемуся возможные рекомендации на действия до прибытия сил и средств, необходимых для задействования в ликвидации аварии, поломки 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 «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 N 2 к настоящему Регламенту).

После регистрации копия письма-заявки с резолюцией Начальник МКУ «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 «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 телефонам службы осуществляются в соответствии с должностными инструкциями и алгоритмами, утвержденными начальником МКУ «Гражданская 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 принятое сообщение.

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.

25. Предоставление муниципальной услуги

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.

Муниципальная услуга предоставляется на основании выполненных вышеизложенных пунктов настоящего Административного регламента.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

26. 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 начальник ЕДДС «МКУ Гражданская 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, содержание жалобы на решения, действия (бездействие) дежурной смены, ответственная 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.

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

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

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

27.3. Заявитель 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.

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

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

27.6. МКУ «Гражданская 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 «Городская 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) Неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено Заявителем;

5) Принятые меры ответственности в отношении МКУ «Городская защита Златоустовского городского округа» и отдельных сотрудников данной организации;

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

27.7. Установление факта нарушения требований Регламента силами МКУ «Городская 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 «Городская 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.

27.8. С целью установления факта нарушения требований Регламента МКУ «Городская защита Златоустовского городского округа» вправе:

1) использовать, подтверждающие материалы, представленные Заявителем;

2) привлекать 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.

28. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие)

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

28.1. Меры ответственности за нарушение требований Административного Регламента к сотрудникам ЕДДС ЗГО МКУ «Городская 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 «Городская защита Златоустовского городского округа» определяются структурным подразделением администрации Златоустовского городского округа курирующим данную организацию.

28.2. 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.

28.3. 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.

28.4. 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

29. Досудебное обжалование:

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

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

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

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

29.5. 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).

29.6. Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

1) указание на нарушение требований Регламента оказываемой услуге начальнику учреждения МКУ «Гржданская защита ЗГО»;

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

3) обращение в суд.

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

30. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику организации, оказывающей услугу:

30.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, Заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к Заявителю (лицу, которого он представляет).

30.2. При невозможности, отказе или неспособностях сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

31.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение руководителем МКУ «Гржданская защита ЗГО».

31.2. 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.

31.3. МКУ «Гржданская защита ЗГО» уточняет представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

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

31.5. По обращению МКУ «Гржданская 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 Ф.И.О 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.

31.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы МКУ «Гржданская 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.

31.7. МКУ «Гржданская защита ЗГО» может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

1) предоставление Заявителем заведомо ложных сведений;

2) непредоставление 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.

31.8. 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.

31.9. МКУ «Гржданская защита ЗГО» устанавливает факт нарушения отдельных требований Регламента, на который было указано в жалобе Заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

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

1) использовать подтверждающие материалы, представленные Заявителем;

2) привлекать 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.

31.11. По результатам осуществленных проверочных действий МКУ «Гржданская защита ЗГО»:

- 1) устраняет выявленные нарушения требования 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 «Гражданская 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.
- 31.12. Заявитель вправе потребовать от МКУ «Гражданская защита ЗГО» возврата предоставленных ранее подтверждающих материалов в случае, если ему было сообщено о неустановленных фактах нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе.
- 31.13. МКУ «Гражданская защита ЗГО» должно вернуть Заявителю предоставленные им ранее подтверждающие материалы в течение 5 дней после обращения.

Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.
32. Заявитель вправе обжаловать действия должностного лица по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Регламентом в судебном порядке
- 32.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, письменно почтовым отправлением на имя руководителя МКУ «Гражданская защита ЗГО».
- 32.2. В письменной жалобе указываются:
 - 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.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.
- 32.3. Если в результате рассмотрения жалобы признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к специалисту (должностному лицу), допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявителю направляется письменный ответ о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

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.

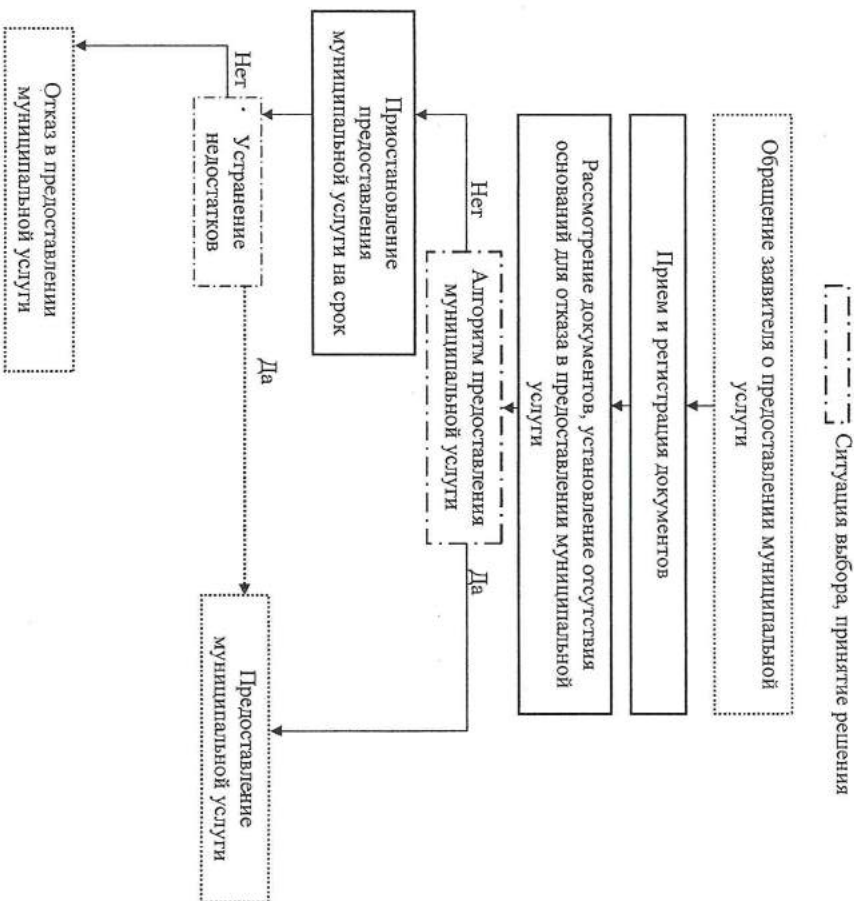
33. Судебное обжалование

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.

Приложение № 1
к Административному Регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Обеспечение повседневной оперативной
деятельности»

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

Условные обозначения: Операция, действие, мероприятие
[.....] Начало или завершение административной процедуры



Приложение №2
к Административному Регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Обеспечение повседневной оперативной
деятельности»

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)
от _____ (ФИО заявителя)
ЗАЯВКА

Я,

проживающий по адресу _____ (ФИО заявителя)

подано заявку от имени _____ (индекс, город, улица, дом, квартира)

на устранение аварийной ситуации на объектах жизнеобеспечения населения, пожара и другого происшествия _____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

в части следующих требований:

1. _____

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

3. _____ (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.

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

дата

предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

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)

5.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФНО

паспорт серия _____ № _____
выдан _____

дата выдачи _____
контактный телефон _____

data

на нарушение требований Регламента муниципальной услуги

12

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

допущенное

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

Age Group	Total (%)	Female (%)	Male (%)	Unknown (%)
18-24	100	55	45	0
25-34	100	65	35	0
35-44	100	55	45	0
45-54	100	45	55	0
55-64	100	35	65	0
65+	100	25	75	0

(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)

3.

(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:

№ п/п	наименование услуги	единица измерения	стоимость услуги, руб.	сумма, руб.
1	2	3	4	5
1	обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу	(да/нет)		
2	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

