http://www.admsurgut.ru/docs.php?id=214936&ttop=200530

№344 ОТ 07.02.2007 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

В целях повышения качества оказания бюджетных услуг города Сургута, реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Сургута, утвержденной распоряжением Администрации города от 10.11.2005 № 2705:

1. Утвердить стандарты качества бюджетных услуг:

1.1. Музейная деятельность в соответствии с приложением 1 .

1.2. Библиотечное обслуживание населения в соответствии с приложением 2 .

1.3. Дополнительное образование детей в школах искусств в соответствии с приложением 3 .

1.4. Дополнительное образование детей в спортивных школах в соответствии с приложением 4 .

1.5. Организация занятий физической культурой и спортом в соответствии с приложением 5 .

1.6. Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры в соответствии с приложением 6 .

1.7. Организация массовых мероприятий в соответствии с приложением 7 .

1.8. Организация мероприятий по работе с молодежью в соответствии с приложением 8 .

1.9. Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время в соответствии с приложением 9 .

1.10. Оповещение населения о возникновении чрезвычайных ситуаций в соответствии с приложением 10 .

1.11. Обучение и подготовка к действиям при чрезвычайных ситуациях в соответствии с приложением 11 .

1.12. Обеспечение населения запасами продовольствия, вещевого имущества, строительными материалами, медикаментами и химическими средствами индивидуальной защиты при чрезвычайных ситуациях в соответствии с приложением 12 .

1.13. Поисково-спасательные работы на воде в соответствии с приложением 13 .

1.14. Выполнение аварийно-спасательных и эвакуационных работ в соответствии с приложением 14 .

1.15. Выполнение взрывотехнических работ в соответствии с приложением 15 .

1.16. Поисково-спасательные работы в соответствии с приложением 16 .

1.17. Ликвидация экологических катастроф в соответствии с приложением 17 .

2. Структурным подразделениям Администрации города, ответственным за оказание бюджетных услуг:

2.1. Довести стандарты качества бюджетных услуг до сведения муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий, оказывающих бюджетные услуги.

2.2. Предусматривать в ежегодных заданиях на оказание бюджетных (муниципальных) услуг в качестве одного из требований обязательность соблюдения стандартов качества бюджетных услуг.

2.3. При формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание бюджетных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества бюджетных услуг.

2.4. Обеспечить наличие в свободном доступе в организациях, оказывающих бюджетные услуги, стандартов качества тех бюджетных услуг, которые они оказывают.

2.5. Организовать контроль за соблюдением требований стандартов качества бюджетных услуг в соответствии со стандартами, указанными в пункте 1.

2.6. Обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий, оказывающих бюджетные услуги, в соответствии со стандартами качества бюджетных услуг, указанных в пункте 1.

2.7. Не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, представлять в департамент по экономической политике информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества бюджетных услуг, осуществленных действиях по результатам подачи жалоб и выявленным нарушениям

требований стандартов качества.

3. Департаменту по экономической политике (Еременко В.В.) ежеквартально представлять сводный отчет о соблюдении стандартов качества бюджетных услуг Главе города и курирующим заместителям главы Администрации города.

4. Информационно-аналитическому управлению (Тройнина В.И.) разместить постановление на официальном интернет-сайте Администрации города.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гладского Д.Г.

И.о. главы Администрации города В.А. Браташов

Приложение 1
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги «Музейная деятельность»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Музейная деятельность» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые музеи или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной слуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.3. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 22.08.2004).

2.4. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005)

2.5. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 02.11.2004).

2.6. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.12.2006).

2.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2006).

2.8. Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.2006).

2.9. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями от 30.12.2006).

2.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005).

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.06.2006 № 64-оз «О сохранении, использовании, популяризации и государственной охране объектов культурного наследия в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.13. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 10.10.2006).

2.14. Решение городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Дети младше 7 лет могут получить бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

3.1. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу, жителям (гостям) города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Приобрести билет (абонемент) на посещение музея в кассе музея или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю или гостю города Сургута в приобретении билета в следующих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение музея на требуемую дату и время;

- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

Отказ организацией, оказывающей услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

3.1.2. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу. Получить услугу можно в музеях, расположенных по следующим адресам:

- муниципальное учреждение культуры «Сургутский Краеведческий музей»- город Сургут, улица Просвещения, 7 и улица 30 лет Победы, 21/2; телефоны 51-68-02, 51-68-04;

- муниципальное учреждение культуры «Сургутская художественная галерея «Стерх» город Сургут, улица Магистральная, 34/1, телефоны 35-79-28;

- муниципальное учреждение культуры «Сургутский художественный музей» город Сургут, улица 30 лет Победы, 21/2; телефоны 51-68-08, 51-68-11.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.1.3. Предъявить билет на посещение музея сотруднику, оказывающей услугу организации, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга.

4.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

4.2.1. В зимнее время подходы к музею должны быть очищены от снега и льда.

4.2.2. Около здания музея должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест.

4.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.3.1. Музеи должны быть оборудованы местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

4.3.2. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить музейные помещения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

4.3.3. Организация, оказывающая услугу, должна по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе музея доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами для представления посетителями своих отзывов и предложений.

4.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал.

4.3.5. В помещении музея должна находиться медицинская аптечка.

4.3.6. Организация, оказывающая услугу, должна организовать в здании музея помещение для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) музея.

4.3.7. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

4.3.8. К началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.9. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей музея. В течение времени работы музея туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещений музея, в которых осуществляется представление экспозиции.

4.3.10. К началу работы музея раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.11. В туалетах музеев постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.3.12. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях музея тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.3.13. В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.14. Кассы в помещениях музеев должны работать в течение времени работы музея. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.3.15. Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

4.3.16. Организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

4.3.17. В музеях должны быть предусмотрены специально отведенные места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях музеев на видных местах должны быть сделаны надписи.

4.3.18. Специально отведенные места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах курения запрещается.

4.3.19. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.3.20. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3.21. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

4.3.22. При проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры;

4.4. Требования к режиму работы:

4.4.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни, за исключением 1, 2 и 7 января, 23 февраля и 8 марта.

4.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.5.1. Организация, оказывающая услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

4.5.2. Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

4.5.3. Персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.5.4. Каждому посетителю музея должен быть выдан билет (возможно за плату), удостоверяющий его право на посещение.

4.5.5. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

4.5.6. Организация, оказывающая услугу, должна представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону.

4.5.7. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

4.5.8. Посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должно быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

4.5.9. Сотрудники охраны в музеях должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

4.6. Требования к предоставлению информации:

4.6.1. Организация, оказывающая услугу, в обязательном порядке должна информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в газете «Сургутская трибуна».

4.6.2. Организация, оказывающая услугу, обязана предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

4.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.7.1. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить наличие в музее гардероба.

4.7.2. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.8. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.8.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

4.8.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении музея, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.8.3. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2. настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта, не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;

- контактный телефон;

- наименование организации, принявшей жалобу;

- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;

- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;

- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

- подпись руководителя организации (его заместителя);

- печать организации;

- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта;

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта

(далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке.

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

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10. настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10. настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10. настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

- Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей)

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты

(премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Меры ответственности за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще три раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя (его заместителя) организации, оказывающей услугу.

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Музейная деятельность» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Музейная деятельность» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____

6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 2
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества
бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые библиотеки или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 22.08.2004).

2.3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 18.12.2006).

2.4. Закон Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351- I «Об авторском праве и смежных правах» (с изменениями от 20.07.2004).

2.5. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.7. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

2.8. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001).

2.9. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 № 682.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст).

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2000 № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 18.02.2005).

2.13. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.03.1998 № 18-оз «Об информационных ресурсах Ханты-мансийского автономного округа – Югры» (с изменениями от 18.02.2005).

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

3.1. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям и гостям города Сургута в возрасте свыше 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время, указанное организации. Лица, старше 14 лет могут воспользоваться услугами городских библиотек, расположенных по следующим адресам:

- Центральная городская библиотека им.А.С.Пушкина – город Сургут, улица Республики, 78/1; телефон 28-59-87;
- городская библиотека на улице Ленина – город Сургут, улица Ленина, 67/4-44; телефон 34-44-76;
- городская библиотека на улице Дзержинского – город Сургут, улица Дзержинского, 10; телефон 35-05-90;
- городская библиотека на улице Саянской (поселок Юность) – поселок Юность, улица Саянская, 6а; телефон 46-06-59;
- городская библиотека на улице Привокзальной – город Сургут, улица Привокзальная, 16/2; телефон 53-29-64;
- городская библиотека на улице Мира – город Сургут, улица Мира, 37/1-2 (3); телефон 31-97-67;
- городская библиотека на улице Бажова – город Сургут, улица Бажова, 17; телефоны 35-40-45, 35-40-38.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.1.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям города Сургута может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.1.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном билете), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.1.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям и гостям города Сургута в возрасте менее 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.2.1. Лично с родителями (законными представителями) обратиться в организацию, оказывающую услугу. Лица младше 14 лет могут воспользоваться услугами городских детских библиотек, расположенных по следующим адресам:

- Центральная детская библиотека – город Сургут, проспект Дружбы, 11а; телефоны 37-53-10, 37-53-09;

- городская библиотека на улице Саянской (поселок Юность) – поселок Юность, улица Саянская, 6а; телефон 46-06-59;

- городская библиотека на улице Привокзальной – город Сургут, улица Привокзальная, 16/2; телефон 53-29-64;

- городская библиотека на улице Мира – город Сургут, улица Мира, 37/1-2 (3); телефон 31-97-67;

- детская библиотека на улице Энтузиастов – город Сургут, улица Энтузиастов, 47-2; телефон 45-78-10;

- детская библиотека на улице Дружбы – город Сургут, улица Дружбы, 8/1-1; телефон 37-52-53;

- детская библиотека на улице Островского – город Сургут, улица Островского, 3; телефон 35-38-11;

- детская библиотека на улице Лермонтова – город Сургут, улица Лермонтова, 6/3-1; телефоны 36-01-37, 45-78-12.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.2.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства родителей (законных представителей).

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства родителей (законных представителей) жителям и гостям города Сургута может быть выдан только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.2.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном документе), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.2.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

Последующие посещения библиотеки лицами младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.3. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу слепым или слабовидящим жителям и гостям города Сургута, необходимо совершить следующие действия:

3.3.1. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время указанной организации. Слепые и слабовидящие лица могут воспользоваться услугами городской библиотеки на улице Бажова, расположенной по адресу:город Сургут, улица Бажова, 17; телефоны 35-40-45, 35-40-38.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.3.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям города Сургута может

быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.3.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое пользование услугами библиотеки.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном билете), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.3.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению, как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих людей должно обеспечивать возможность получения ими документов на специальных носителях

информации: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт).

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений библиотеки.

4.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории:

В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

4.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.3.1. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

4.3.2. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 000 тыс. экземпляров) должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

4.3.3. Число мест в читальных залах библиотек не должно превышать числа, рассчитанного исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

4.3.4. Организация, оказывающая услугу, обязана по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами.

4.3.5. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.6. К началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.7.Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить помещения библиотеки мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

4.3.8. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. В течение времени работы библиотеки туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более, чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещения библиотеки.

4.3.9. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.3.10. К началу работы библиотеки раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях библиотеки тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.3.12. Ковры и ковровые дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

4.3.13. При наличии в библиотеке специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.3.14. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.3.15. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3.16. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3.17. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

4.4. Требования к режиму работы:

4.4.1. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться – не ранее 19:00 в рабочие дни для взрослого населения и не ранее 18:00, в выходные – не ранее 18:00 для детей в рабочие дни. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

4.4.2. В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающая услугу организация должна публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.5.1. Организация, оказывающая услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Сургута любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

4.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предос-

тавление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.3. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

4.5.4. Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.5. Организация, оказывающая услугу, должна бесплатно предоставить в отделе абонемента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более 14 дней.

4.5.6. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки

4.5.7. Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.5.8. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях библиотеки.

4.5.9. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров посетителей.

4.5.10. Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 30 минут.

4.5.11. При регистрации нового читателя, организация, оказывающая услугу, должна ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

4.5.12. Посетителям должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов.

4.6. Требования к предоставлению информации:

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

4.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.7.1. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 тыс. экземпляров) оказывающая услугу организация обязана обеспечить наличие гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего

времени работы библиотеки. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.7.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе). Время ожидания в очереди за услугами ксерокопирования должно составлять не более 30 минут.

4.8. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.8.1. Организации, оказывающей услугу, Администрации города запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

4.8.2. Организация, оказывающая услугу, не реже одного раза в квартал должна проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотеки и структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

4.8.3. Организация, оказывающая услугу, должна установить обязательную уплату читателями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

4.8.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении библиотеки или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта, не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руко-

водителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего

Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей)

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных

организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связан-

ным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя (его заместителя) организации, оказывающей услугу.

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Библиотечное обслуживание
населения» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Библиотечное обслуживание
населения» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____

6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 3
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги «Дополнительное образование детей в школах искусств»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Дополнительное образование детей в школах искусств» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые детские школы искусств или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989).

2.3. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 05.12.2006).

2.4. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями от 07.12.2006).

2.6. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.7. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утверждены Госкомобразованием СССР 10.05.1989).

2.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности».

2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Сани-

тарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)».

2.10. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.11. Постановление Администрации города Сургута от 25.10.2006 № 2486 «Об утверждении размера родительской платы за обучение в муниципальных учреждениях дополнительного образования детей, подведомственных департаменту культуры, молодежной политики и спорта».

2.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям города Сургута в возрасте от 7 до 17 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

3.1. Порядок приобретения возможности получать бюджетную услугу детьми, проживающими в городе Сургуте, в возрасте от 7 до 15 лет, вновь поступающими в детскую школу искусств:

3.1.1. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать в одну из детских школ искусств заявление с пожеланием о приеме ребенка в детскую школу искусств до даты окончания времени приема заявлений.

Узнать о сроках начала и окончания приема заявлений, образовательных программах, реализуемых детскими школами искусств, можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или департамент культуры, молодежной политики и спорта Администрации города. Актуальная информация о сроках начала и окончания приема заявлений на поступление в детские школы искусств города Сургута публикуется на официальном интернет-сайте Администрации города (www.admsurgut.ru).

Заявление может быть подано в одну из следующих детских школ искусств:

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Хореографическая школа № 1» – город Сургут, улица Сибирская, 2; телефоны 37-78-79, 24-37-02;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» – город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 6/1; телефоны 51-57-27, 51-57-15;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 2 им.Г.Кукуевицкого» – город Сургут, улица Ленинградская, 12; телефоны 35-56-02, 35-55-90;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 3» – город Сургут, улица Федорова, 73; телефоны 26-68-86, 26-68-99;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 4» – город Сургут, улица Мечникова, 5а; телефон 39-54-20, 39-68-83;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская художественная школа № 1 им.Л.А.Горды» – город Сургут, улица Энгельса, 7; телефоны 28-76-72, 29-73-08;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств «Юность» – поселок Юность, улица Саянская, 6а; телефон 45-57-66;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» – город Сургут, улица Ленинградская, 10а; телефоны 32-08-03, 32-44-85.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения ребенка;

- место жительства ребенка;

- гражданство ребенка;

- сведения о родителях (Ф.И.О, место работы, должность, контактный телефон);

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование детской школы искусств, в которую подается заявление;

- образовательную программу (программы), по которым бы хотел обучаться ребенок;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

Вместе с заявлением родитель (законный представитель) ребенка должен также представить копию паспорта и иметь при себе оригинал паспорта, подтверждающий верность копии, либо нотариально заверенную копию паспорта.

Родитель (законный представитель) должен представить справку от врача о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю.

По факту приема заявления сотрудник детской школы искусств должен выдать родителю (законному представителю) документ, удостоверяющий факт подачи заявления.

При подаче заявления родитель (законный представитель) ребенка не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества детской школы искусств и одежды других посетителей.

Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме заявления в следующих случаях:

- ребенок не подходит по возрасту для обучения в данной детской школе искусств;

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлена копия паспорта (при себе отсутствует оригинал паспорта);

- не представлена справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю;

- отсутствие регистрации на территории города Сургута.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна сообщить родителю (законному представителю) о дате проведения и содержании вступительного экзамена либо в момент приема заявления, либо позже по контактным данным, оставленным родителем (законным представителем).

3.1.3. Ребенок вовремя должен явиться в место проведения экзамена и выполнить экзаменационные задания.

3.1.4. Организация, оказывающая услугу, в течение трех дней после проведения экзамена должна в свободном доступе разместить в своем помещении списки прошедших экзамен, либо сообщить о прошедших экзамен детях их родителям (законным представителям) иным способом.

3.1.5. До начала фактического посещения ребенком детской школы искусств родитель (законный представитель) ребенка, прошедшего экзамен, должен лично явиться в детскую школу искусств для подписания договора на оказание услуг и ознакомления с правилами поведения в детской школе искусств.

Организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителя (законного представителя) с правилами поведения в школе (под роспись родителей, законных представителей).

3.1.6. После заключения договора и ознакомления с правилами поведения в школе, прошедшие экзамен дети считаются зачисленными в детскую школу искусств и получают право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами базового уровня и расписанием занятий, установленными детской школой искусств.

3.2. Порядок приобретения возможности получать бюджетную услугу детьми, проживающими в городе Сургуте, в возрасте от 7 до 17 лет, проходившими обучение ранее в другой детской школе искусств:

3.2.1. Дети, проживающие в городе Сургуте, в возрасте от 7 до 17 лет, проходившие обучение ранее в другой детской школе искусств, могут быть приняты в детскую школу искусств только при наличии свободных мест.

3.2.2. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать в одну из детских школ искусств заявление с пожеланием о приеме ребенка в детскую школу искусств.

Заявление может быть подано в одну из детских школ искусств, указанных в пункте 3.1.1 настоящего Стандарта.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения ребенка;

- место жительства ребенка;

- гражданство ребенка;

- сведения о родителях (Ф.И.О, место работы, должность, контактный телефон);

- контактный телефон и/или контактный e-mail.

- наименование детской школы искусств, в которую подается заявление;

- образовательную программу (программы) по которым бы хотел обучаться ребенок;

- название и адрес прежнего места обучения по указанному профилю;

- программы (курсы), по которым обучался ребенок в прежнем месте обучения;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

Вместе с заявлением родитель (законный представитель) ребенка должен также представить копию паспорта и иметь при себе оригинал паспорта, подтверждающий верность копии, либо нотариально заверенную копию паспорта.

Родитель (законный представитель) должен представить справку от врача о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю.

Родитель (законный представитель) должен представить справку о годовых оценках за предшествующий период обучения и индивидуальный план учащегося (для учащихся музыкальных отделений). Без представления указанного документа ребенку может быть предложено поступать в детскую школу искусств в соответствии с порядком, описанным в пункте 3.1.1.

По факту приема заявления сотрудник организации, оказывающей услугу, должен выдать родителю (законному представителю) документ, удостоверяющий факт подачи заявления с указанием очереди ребенка для поступления. Очередность определяется исходя из порядка поданных заявлений.

При подаче заявления родитель (законный представитель) ребенка не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества детской школы искусств и одежды других посетителей.

Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме заявления в следующих случаях:

- ребенок не подходит по возрасту для обучения в данной детской школе искусств;

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлена копия паспорта (при себе отсутствует оригинал паспорта);

- не представлена справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю;

- отсутствие постоянной (временной) регистрации на территории города Сургута.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.3. По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, совершает одно из следующих действий:

- в случае наличия свободных мест в группах соответствующего профиля – назначает дату и время проведения экзамена (аттестации), просмотра работ (проведения собеседования) с ребенком. Информация о дате и времени проведения соответствующих действий должна быть зафиксирована в документе, удостоверяющем прием заявления;

- в случае отсутствия свободных мест в группах соответствующего профиля – предлагает родителю (законному представителю) поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности, или предложить переход на другую образовательную программу. В случае согласия родителя (законного представителя) ребенка в документе, удостоверяющем прием заявления, должен быть указан номер очереди удовлетворения заявления родителя (законного представителя).

Информация о текущем номере очереди должна быть предоставлена родителю (законному представителю) по телефонному (личному) обращению в детскую школу искусств.

3.2.4. При наступлении очередности поданного заявления, организация, оказывающая услугу, должна сообщить родителю (законному представителю) по контактным данным, указанным в заявлении, о дате, времени проведения и содержании экзамена (аттестации), просмотра работ (собеседования) с ребенком.

3.2.5. Ребенок должен вовремя явиться в место проведения экзамена (аттестации, собеседования, просмотра работ), сообщенного оказывающей услугу организацией, и выполнить экзаменационные задания (пройти аттестацию, собеседование, просмотр работ).

3.2.6. Организация, оказывающая услугу, непосредственно после проведения экзамена (аттестации), просмотра работ (собеседования) с ребенком должна сообщить родителям (законным представителям) о результатах экзамена (аттестации), просмотра работ (собеседования).

После проведения экзамена (аттестации), просмотра работ (собеседования) в случае выявления несоответствия уровню образовательной программы, организация, оказывающая услугу, должна предложить родителям (законным представителям) переход ребенка на другую образовательную программу, либо продолжение обучения по профилю на класс ниже.

3.2.7. До начала фактического посещения ребенком детской школы искусств родитель (законный представитель) ребенка, прошедшего экзамен, должен лично явиться в детскую школу искусств для подписания договора на оказание услуг и ознакомления с правилами поведения в детской школе искусств.

Организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителя (законного представителя) с правилами поведения в школе (под роспись родителей, законных представителей).

3.2.8. После заключения договора и ознакомления с правилами поведения в школе, прошедший экзамен (аттестацию), просмотр работ (собеседование) ребенок считается зачисленным в детскую школу искусств и получает право на

получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами и расписанием занятий, установленными детской школой искусств.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

4.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на оказание образовательных услуг и пройти соответствующую аккредитацию.

4.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий учебных заведений и помещений детской школы искусств, связанных с массовым пребыванием людей.

4.2. Требования к регламентации собственной деятельности организации:

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и принять образовательные программы, в соответствии с которыми осуществляется обучение детей. Образовательные программы детской школы искусств должны быть доступны для ознакомления родителям (законным представителям) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

4.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и за неделю до начала учебного года представить для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей) годовой календарный учебный график, расписание занятий. Об изменениях в годовом календарном учебном графике организация должна уведомить обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за две недели до вступления в силу этих изменений. Об изменениях в расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее, чем за один день до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в детской школе искусств уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

4.2.3. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия обучающихся и их родителей (законных представителей) в управлении образовательной организацией и закрепить их в своем уставе.

4.2.4. В уставе организации, оказывающей услугу, должны быть четко прописаны основания для выплаты обучающимся стипендий (в случае, если выплата стипендий предусмотрена уставом).

4.2.5. Организация, оказывающая услугу, должна поощрять детей, участвовавших и побеждавших в конкурсах, показавших отличные результаты в учебе. Формы поощрения определяются организацией, оказывающей услугу, самостоятельно и закрепляются в ее уставе, либо положении о поощрении учащихся.

4.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

4.3.1. Около здания детской школы искусств должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест.

4.3.2. Этажность зданий детских школ искусств не может превышать трех этажей.

4.3.3. Здания детских школ искусств должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого водоснабжения.

4.3.4. На территориях детских школ искусств запрещается разведение костров и сжигание мусора.

4.3.5. Организация, оказывающая услугу, должна убирать и вывозить с прилегающей к школе территории отходы горючих материалов, опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже, чем два раза в неделю.

4.3.6. Территория участка отдельно стоящей детской школы искусств должна быть огорожена забором высотой 1,2 - 1,5 метра или зелеными насаждениями.

4.3.7. Зеленая зона должна составлять не менее 50% прилегающей территории детской школы искусств.

4.3.8. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 25 метра от окон и дверей здания детской школы искусств.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.4.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие медицинской аптечки в помещении детской школы искусств. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

4.4.2. Холлы детских школ искусств должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

4.4.3. Детская школа искусств должна быть оборудована санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для обучающихся и посетителей школы. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.4.4. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.4.5. Для персонала детских школ искусств должен быть выделен отдельный санузел.

4.4.6. К началу работы детской школы искусств (началу смены) раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах

4.4.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении детской школы искусств, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.4.8. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить помещения детской школы искусств мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на один учебный кабинет и не менее одного ведра (корзины) в холле.

4.4.9. Освещение в учебных кабинетах детской школы искусств должно составлять не менее 50 люкс.

4.4.10. Помещения для пребывания детей в детских школах искусств должны размещаться только в наземных этажах зданий.

4.4.11. В случае, если здание школы искусств имеет более двух этажей, группы (классы) детей младших возрастов должны размещаться не выше второго этажа.

4.4.12. В коридорах и помещениях для занятий в детских школах искусств, ковры, паласы, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.4.13. В учебных классах и кабинетах детских школ искусств не должны размещаться предметы, не предназначенные для обеспечения учебного процесса.

4.4.14. Этажи и помещения детских школ искусств, где проводятся культурно-массовые мероприятия, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов.

4.4.15. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации обучающихся, сотрудников и иных лиц (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.4.16. В период пребывания людей в здании двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры.

4.4.17. Расстановка мебели и оборудования в классах, кабинетах, пунктах питания и других помещениях детской школы искусств не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

4.4.18. В помещениях школы должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.4.19. При размещении детской школы искусств в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данной детской школе искусств, организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

4.4.20. В помещениях для занятий изобразительным искусством, скульптурой, мастерских должны быть установлены раковины с подводкой горячей и холодной воды.

4.4.21. В помещениях для проведения занятий хореографией должны быть предусмотрены помещения для переодевания, туалеты, душевые, раздельно для мальчиков и девочек. Число занимающихся в группе и количество душевых кабин (сеток) должны быть подобраны из расчета не менее, чем одна кабина (сетка) на пять занимающихся.

4.4.22. Помещения мастерских масляной живописи должны иметь площадь не менее 4,8 кв. метра на одного учащегося, мастерских акварельной живописи и рисунка – не менее 4,0 кв. метра на одного учащегося, мастерских скульптуры – не менее 3,6 кв. метра на одного учащегося.

4.4.23. При мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией.

4.4.24. Помещения для индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные) должны иметь площадь не менее 12 кв. метра; для занятий хора и оркестра – не менее 2 кв. метра на одного че-

ловека; для групповых музыкально-теоретических занятий – не менее 2,4 кв. метра на одного человека.

4.4.25. Для занятий хореографией должен быть оборудован зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета не менее 3 кв. метра на одного учащегося.

4.4.26. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами на высоту не менее 2,1 метра.

4.4.27. Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 миллиметра) и дыры (диаметром более 5 миллиметра).

4.4.28. Основные помещения детских школ искусств должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

4.4.29.Светопроемы учебных помещений должны быть оборудованы регулируемыми солнцезащитными устройствами типа жалюзи и/или тканевыми шторами.

4.4.30. К началу работы детской школы искусств (началу смены) полы в классах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.4.31. К началу работы детской школы искусств (началу смены) помещение, предметы обстановки душевых должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений).

4.4.32. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях и учебных классах детских школ искусств тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.4.33. Перегоревшие лампы освещения в детских школах искусств должны быть заменены в течение одного дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе учащихся.

4.5. Требования к режиму работы:

4.5.1. Расписание занятий в детских школах искусств должно предполагать начало занятий в первую смену не ранее 8:00, окончание – не позднее 12:15; начало занятий во вторую смену не ранее 14:30, окончание – не позднее 20:00.

4.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна организовать перемену, длительностью не менее 20 минут в случае, если занятия группы обучающихся длятся более трех часов в день.

4.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.6.1. При приеме ребенка в детскую школу искусств, оказывающая услугу организация должна ознакомить его родителей (законных представителей) с уставом школы, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, образовательными программами детской школы искусств.

4.6.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить родителям (законным представителям) обучающихся право выбора преподавателя или перевод учащегося к другому преподавателю при наличии у школы такой возможности.

4.6.3. При краткосрочном отсутствии обучающегося (менее трех дней пропущенных занятий подряд) оказывающая услугу организация должна допустить обучающегося к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха).

4.6.4. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать обучающихся без согласия обучающихся и их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой.

4.6.5. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.6.6. Организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях.

4.6.7. В процессе обучения педагогические работники и иные сотрудники детских школ искусств не должны требовать от обучающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения.

4.6.8. Педагогические работники детских школ искусств должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся предмета обучения.

4.6.9. В процессе обучения преподаватели и иные сотрудники детских школ искусств не должны отдавать предпочтение отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, инструментов, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

4.6.10. Организация, оказывающая услугу, должна проводить родительское собрание для каждой из групп обучения не реже одного раза в учебную четверть.

4.6.11. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за четыре недели информировать обучающихся и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильного конкурса.

4.6.12. Организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выбор обучающихся для участия в профильных конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

4.6.13. Персонал детской школы искусств (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей (обучающихся, родителей, иных лиц) по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

4.6.14. Персонал детских школ искусств (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся, их родителей (законных представителей), иных лиц, применять к ним меры принуждения, психического и физического насилия.

4.6.15. Педагогические работники детских школ искусств должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

4.6.16. Во время проведения на территории детской школы искусств культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник школы, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

4.6.17. В случае возникновения пожара работники детских школ искусств обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого – собственную эвакуацию и спасение.

4.6.18. При возникновении пожара работники детской школы искусств должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.6.19. При возникновении пожара работники детской школы искусств не должны оставлять детей без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.7. Требования к предоставлению информации:

4.7.1. Правила поведения в детской школе искусств должны быть размещены в свободном для обучающихся доступе в помещении детской школы искусств.

4.7.2. В фойе детских школ искусств должны вывешиваться: тексты устава и правил внутреннего распорядка школы; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием контактной информации), осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

4.7.3. Организация, оказывающая услугу, по желанию родителей (законных представителей) обучающихся, обязана предоставить им возможность ознакомления с оценками обучающегося, а также предоставить информацию об успеваемости учащегося, его поведении, числе и датах пропущенных занятий.

4.7.4. Организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении детской школы искусств информацию о результатах конкурсов, в которых участвовали обучающиеся данной школы, не позднее, чем через неделю после завершения конкурса.

4.7.5. Организация, оказывающая услугу, обязана сделать доступной для обучающихся и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, web-адрес (при наличии), электронные адреса (при наличии), факс (при наличии)).

4.8. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.8.1. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить наличие в детской школе искусств гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы детской школы искусств. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд.

4.8.2. В случае если расписание занятий в детской школе искусств предполагает продолжительность занятий свыше четырех часов, помещение детской школы искусств должно быть оборудовано буфетом (столовой или иным пунктом питания) с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм.

4.9. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.9.1. Организация, оказывающая услугу, в случае прекращения своей деятельности обязана уведомить об этом обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее, чем за месяц до прекращения деятельности.

4.9.2. Перед началом учебного года детские школы искусств должны пройти проверку приемочными комиссиями, в состав которых включаются представители Государственного пожарного надзора, представители департамента культуры, молодежной политики и спорта Администрации города, представители Санитарно-эпидемиологической службы.

4.9.3. В здании детской школы искусств запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

4.9.4. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия в случаях неисправности оборудования (перекладин в залах хореографии, софитов и мольбертов в классах рисования), а также допускать обучающихся к занятиям хореографией без спортивной одежды и обуви.

4.9.5. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников школы в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

4.9.6. При проведении культурно-массовых мероприятий в детских школах искусств должны соблюдаться нормы заполнения помещений – не менее 0,75 кв. метра на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий – не менее 1,5 кв. метра на одного человека (без учета площади сцены).

4.9.7. Организация, оказывающая услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае пожара с каждой из обучающихся групп (классов).

4.9.8. Организация, оказывающая услугу, обязана предоставить по требованию родителей (законных представителей) обучающихся заключение санитарно-эпидемиологической службы на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений детской школы искусств.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по

отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта, не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта;

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей)

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя (его заместителя) организации, оказывающей услугу.

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Дополнительное образование детей
в школах искусств» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Дополнительное образование детей
в школах искусств» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____

6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 4
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Дополнительное образование детей в спортивных школах»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Дополнительное образование детей в спортивных школах» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые детские спортивные школы или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989).

2.3. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004).

2.4. Федеральный закон от 29.04.1999 № 80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (с изменениями от 25.10.2006).

2.5. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 05.12.2006).

2.6. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями от 02.02.2006).

2.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями от 07.12.2006).

2.8. Приказ Госкомспорта Российской Федерации от 28.06.2001 № 390 «Об утверждении Типового плана-проспекта учебной программы для спортивных школ (ДЮСШ, СДЮШОР, ШВСМ и УОР)».

2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности».

2.10. Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту (утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР 30.12.1976 № 1567-76).

2.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.09.2003 «О введении в действие санитарно-эпиде-

миологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества».

2.12. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)».

2.13. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утверждены Госкомобразованием СССР 10.05.1989).

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям города Сургута в возрасте от 7 до 25 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), наличия судимости родителей (законных представителей).

3.1. Порядок приобретения возможности получать бюджетную услугу детьми, проживающими в городе Сургуте, в возрасте от 7 до 14 лет, вновь поступающими в детскую спортивную школу:

3.1.1. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать в одну из детских спортивных школ предварительное заявление с пожеланием о приеме ребенка в детскую спортивную школу до даты окончания времени приема предварительных заявлений.

Узнать о сроках начала и окончания приема заявлений можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или департамент культуры, молодежной политики и спорта Администрации города. Актуальная информация о сроках начала и окончания приема предварительных заявлений на поступление в детские спортивные школы города Сургута публикуется на официальном интернет-сайте Администрации города (www.admsurgut.ru).

Предварительное заявление может быть подано в одну из следующих детских спортивных школ:

- муниципальное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» – город Сургут, улица Московская, 34в; телефоны 21-11-09, 26-70-37;

- муниципальное учреждение дополнительного образования комплексная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» – город Сургут, улица Мелик-Карамова, 57а; телефоны 26-70-34, 26-70-33;

- муниципальное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс» – город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 1а; телефоны 52-54-07, 52-54-10;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» – город Сургут, улица Мира, 35; телефоны 22-36-19, 22-36-07;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак» – поселок Юность, улица Саянская, 11; телефоны 45-57-26, 46-06-26.

В предварительном заявлении необходимо указать:

- наименование детской спортивной школы, в которую подается заявление;

- Ф.И.О, дату и год рождения ребенка;

- место жительства ребенка;

- место работы одного из родителей, контактный телефон;

- вид спорта, которому хотел бы обучаться ребенок;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

Вместе с предварительным заявлением родитель (законный представитель) ребенка должен также представить копию паспорта и иметь при себе оригинал паспорта, подтверждающий верность копии, либо нотариально заверенную копию паспорта.

Родитель (законный представитель) ребенка должен представить медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

По факту приема предварительного заявления сотрудник детской спортивной школы должен выдать родителю (законному представителю) документ, удостоверяющий факт подачи предварительного заявления.

При подаче заявления родитель (законный представитель) ребенка не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества детской спортивной школы и одежды других посетителей.

Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме предварительного заявления в следующих случаях:

- ребенок не подходит по возрасту для обучения в данной детской спортивной школе;

- в предварительном заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлена копия паспорта (при себе отсутствует оригинал паспорта);

- не представлено медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка;

- отсутствие регистрации на территории города Сургута.

Отказ в приеме предварительного заявления по иным основаниям не допускается.

3.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна сообщить родителю (законному представителю) о расписании проведения подготовительных занятий.

3.1.3. Ребенок должен посещать занятия согласно расписанию проведения подготовительных занятий, причем ребенок может также посещать подготовительные занятия групп профиля, отличного от профиля, указанного в заявлении.

3.1.4. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) о дате написания повторного заявления для поступления в детскую спортивную школу не менее чем за 10 дней до наступления данной даты.

Повторное заявление подается в том случае, если ребенок выбрал другой вид спорта, которым он хотел бы заниматься (отличный от указанного в предварительном заявлении).

3.1.5. Родитель (законный представитель) ребенка в дату, указанную организацией, оказывающей услугу, должен подать повторное заявление с пожеланием о приеме ребенка в детскую спортивную школу.

В окончательном заявлении необходимо указать:

- Наименование детской спортивной школы, в которую подается заявление;

- Ф.И.О, дату и год рождения ребенка;

- место жительства ребенка;

- место работы одного из родителей (законных представителей), контактный телефон;

- вид спорта, которому хотел бы обучаться ребенок (может отличаться от вида спорта, указанного в предварительном заявлении);

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

По факту приема окончательного заявления сотрудник детской спортивной школы должен выдать родителю (законному представителю) документ, удостоверяющий факт подачи окончательного заявления.

При подаче окончательного заявления родитель (законный представитель) ребенка не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества детской спортивной школы и одежды других посетителей.

Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме окончательного заявления в случае, если в окончательном заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению.

Отказ в приеме окончательного заявления по иным основаниям не допускается.

Организация, оказывающая услугу, должна заключить договор на оказание услуг с родителем (законным представителем), подавшим окончательное заявление с пожеланием о приеме ребенка в детскую спортивную школу.

Организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителя (законного представителя) с правилами поведения в школе (под роспись родителя (законного представителя)).

3.1.6. После заключения договора и ознакомления с правилами поведения в школе, дети считаются зачисленными в детскую спортивную школу и получают право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами и расписанием занятий, установленными детской спортивной школой.

3.2. Порядок приобретения возможности получать бюджетную услугу жителями города Сургута в возрасте от 7 до 25 лет, проходившими обучение ранее в другой детской спортивной школе:

3.2.1. Желающий обучаться или его родитель, законный представитель (в случае, если желающий обучаться является несовершеннолетним) должен подать в одну из детских спортивных школ заявление о приеме в детскую спортивную школу.

Заявление может быть подано в одну из детских спортивных школ, указанных в пункте 1.1. настоящего Стандарта.

В заявлении необходимо указать:

- наименование детской спортивной школы, в которую подается заявление;
- Ф.И.О, дату и год рождения желающего обучаться;
- место жительства желающего обучаться;
- место работы одного из родителей, законных представителей (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним), контактный телефон;
- вид спорта;
- дату написания заявления;
- подпись заявителя.

Вместе с заявлением желающий обучаться или его родитель, законный представитель (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) должен также представить копию паспорта и иметь при себе оригинал паспорта, подтверждающий верность копии, либо нотариально заверенную копию паспорта.

Желающий заниматься или его родитель, законный представитель (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) должен представить медицинское заключение о состоянии здоровья или выписку из врачебно-физкультурного диспансера.

Желающий заниматься или его родитель, законный представитель (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) должен представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другой детской спортивной школе по избранному профилю с указанием результатов подготовки спортсмена, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе. Без представления указанного документа желающему заниматься может быть предложено поступать в детскую спортивную школу в соответствии с порядком, описанным в пункте 3.1. настоящего Стандарта.

По факту приема заявления сотрудник организации, оказывающей услугу, должен выдать желающему заниматься или его родителю, законному представителю (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) документ, удостоверяющий факт подачи заявления.

При подаче окончательного заявления желающий заниматься или его родитель (законный представитель) не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества детской спортивной школы и одежды других посетителей.

Желающему заниматься или его родителю, законному представителю (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) может быть отказано в приеме заявления в следующих случаях:

- желающий заниматься не подходит по возрасту для обучения в данной детской спортивной школе;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- не представлена копия паспорта (при себе отсутствует оригинал паспорта);
- не представлена медицинское заключение о состоянии здоровья или выписка из врачебно-физкультурного диспансера;
- отсутствие регистрации на территории города Сургута.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.2. До начала фактического посещения желающим заниматься детской спортивной школы желающий заниматься или его родитель, законный представитель (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) должен лично явиться в детскую спортивную школу для заключения договора на оказание услуг и ознакомления с правилами поведения в детской спортивной школе.

Организация, оказывающая услугу, должна ознакомить желающего заниматься или его родителя, законного представителя (в случае, если желающий заниматься является несовершеннолетним) с правилами поведения в школе под роспись.

3.2.3. После заключения договора и ознакомления с правилами поведения в школе, желающий заниматься считается зачисленным в детскую спортивную школу и получает право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами и расписанием занятий, установленными детской спортивной школой.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на оказание образовательных услуг и пройти соответствующую аккредитацию;

4.1.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий учебных заведений и помещений детской спортивной школы, связанных с массовым пребыванием людей.

4.2. Требования к регламентации собственной деятельности организации:

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и принять образовательные программы, в соответствии с которыми осуществляется обучение детей. Образовательные программы детской спортивной школы должны быть доступны для ознакомления обучающимся, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

4.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и за неделю до начала учебного года представить для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей) годовой календарный учебный график, расписание занятий (получившее санитарно-эпидемиологическое заключение). Об изменениях в годовом календарном учебном графике, расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить обучающихся и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за две недели до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в детской спортивной школе уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

4.2.3. В случае, если организация учебного процесса предполагает выставление оценок, организация, оказывающая услугу, обязана разработать и утвердить методику выставления оценок обучающимся, включающую порядок обжалования оценок. Методика выставления оценок обучающимся является публичной и должна быть доступна для ознакомления обучающимися, их родителями (законными представителями).

4.2.4. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия обучающихся и их родителей (законных представителей) в управлении образовательной организацией и закрепить их в своем уставе.

4.2.5. Организация, оказывающая услугу, должна поощрять детей, участвовавших и побеждавших в соревнованиях, показавших отличные результаты в освоении учебного материала. Формы поощрения определяются детской спортивной школой самостоятельно и закрепляются в положении о поощрении учащихся.

4.2.6. В положении о поощрении учащихся детской спортивной школы должны быть прописаны все основания для выплаты обучающимся стипендий (в случае, если выплата стипендий предусмотрена уставом).

4.2.7. В случае наличия у детской спортивной школы собственной спортивной базы в виде плавательного бассейна, оказывающая услугу организация должна разработать, согласовать с органами санитарно-эпидемиологического надзора и утвердить правила пользования бассейном. Правила пользования

бассейном должны быть вывешены на видном месте и доступны для ознакомления учащимися детской спортивной школы.

4.2.8. Детская спортивная школа должна разработать, утвердить и довести до сведения обучающихся и/или их родителей (законных представителей) необходимые для перевода по годам обучения контрольно-переводные нормативы по общей физической и специальной подготовке, контрольные нормативы для зачисления на учебно-тренировочный этап подготовки, порядок и условия исключения из детской спортивной школы, порядок перевода в другие группы обучения, а также порядок и правила допуска к спортивным занятиям.

4.2.9. Детская спортивная школа должна разработать и утвердить правила поведения на соревнованиях и правила поведения на тренировочных занятиях. Правила должны быть вывешены в помещении спортивной школы и доступны для ознакомления учащимися детской спортивной школы.

4.2.10. Детская спортивная школа должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений.

4.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

4.3.1. Детская спортивная школа должна быть оснащена основной спортивной учебно-тренировочной базой по профилю (учебный стадион с беговыми дорожками и футбольным полем, спортивные залы, крытый каток, плавательный бассейн, лыжная база, типовой набор спортивного оборудования и инвентаря).

4.3.2. Территория участка отдельно стоящей детской спортивной школы должна быть огорожена забором высотой 1,2 - 1,5 метра.

4.3.3. Зеленая зона должна составлять не менее 25% прилегающей территории детской спортивной школы.

4.3.4. Этажность зданий детских спортивных школ не может превышать трех этажей.

4.3.5. Около здания школы должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест.

4.3.6. На территориях детских спортивных школ запрещается разведение костров и сжигание мусора.

4.3.7. Организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к школе территории отходы горючих материалов, опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже, чем два раза в неделю.

4.3.8. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 метра от окон и дверей зданий спортивной школы и всех ее спортивных площадок.

4.4. Требования к помещениям и площадкам (территориям), на которых оказывается услуга:

4.4.1. В детской спортивной школе должны быть оборудованы медицинские пункты по оказанию первой медицинской помощи. Места нахождения медицинских пунктов должны быть обозначены четкими указателями.

4.4.2. Помещения для пребывания детей в детских спортивных школах должны размещаться только в наземных этажах или благоустроенных цоколь-

ных этажах зданий (предусматривающих наличие теплоснабжения, горячего водоснабжения, вентиляции, канализации, раздевальных, душевых, санузлов).

4.4.3. Помещения детских спортивных школ должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого водоснабжения.

4.4.4. Помещения детских спортивных школ должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для обучающихся и посетителей школы. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.4.5. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.4.6. Для персонала детских спортивных школ должен быть выделен отдельный санузел.

4.4.7. В помещениях школы должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.4.8. Холлы детских спортивных школ должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

4.4.9. В коридорах, холлах детских спортивных школ ковры, паласы, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.4.10. Этажи и помещения детских спортивных школ, где проводятся культурно-массовые мероприятия, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов.

4.4.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации обучающихся, сотрудников и иных лиц (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.4.12. В период пребывания людей в здании двери выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры.

4.4.13. При проведении культурно-массовых мероприятий в детских спортивных школах должны соблюдаться нормы заполнения помещений – не менее 0,75 кв. метра на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий – не менее 1,5 кв. метра на человека.

4.4.14. В местах тренировочных занятий и во всех вспомогательных помещениях детской спортивной школы должны быть установлены плевательницы и урны (не менее одной урны и не менее одной плевательницы на помещение).

4.4.15. К началу занятий открытые спортивные площадки детских спортивных школ должны быть чистыми (без инородных предметов и следов грязи).

4.4.16. В помещениях для проведения занятий спортом детской спортивной школы должны быть предусмотрены помещения для переодевания, туалеты, душевые, раздельно для мальчиков и девочек. Число занимающихся в группе и количество душевых кабин (сеток) должны быть подобраны из расчета не менее чем одна кабина (сетка) на пять занимающихся.

4.4.17. При раздевальнях детских спортивных школ должны быть оборудованы санузлы. В женских санузлах должен быть предусмотрен один унитаз

не более чем на 30 человек, в мужских – один унитаз и один писсуар не более чем на 45 человек.

4.4.18. В помещениях медицинских пунктов детских спортивных школ должны быть установлены раковины с подводкой горячей и холодной воды.

4.4.19. Основные помещения детских спортивных школ должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, снарядные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

4.4.20. Перегоревшие лампы освещения в детских спортивных школах должны быть заменены в течение одного дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе учащихся.

4.4.21. К началу работы детской спортивной школы (началу смены) полы в залах, классах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.4.22. К началу работы детской спортивной школы (началу смены) унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.4.23. К началу работы детской спортивной школы (началу смены) помещение, предметы обстановки душевых должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений).

4.4.24. Непосредственно после проведения уборки в соответствии с утвержденным графиком уборок в помещениях детской спортивной школы полы в спортивных залах, учебных и иных помещениях, предусмотренных графиком уборки, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.4.25. Освещение в спортивных залах и классах должно составлять не менее 100 лк при проведении тренировочных занятий и не менее 200 лк при проведении соревнований.

4.4.26. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях и спортивных залах детских спортивных школ тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.4.27. В спортивных залах и кабинетах детских спортивных школ не должны размещаться предметы, не предназначенные для обеспечения учебного процесса.

4.4.28. При организации занятий боксом металлические растяжки в углах ринга, с помощью которых натягиваются канаты, должны быть покрыты мягкими подушками.

4.4.29. Площадки для тенниса, для метания диска, молота и копья должны иметь ограждения. Ограждение площадки для тенниса должно быть предусмотрено вдоль боковых линий и в торцах высотою не менее трех метров.

4.4.30. Спортивные площадки, на которых проводятся занятия с обучающимися на открытом воздухе, должны быть ровными, свободными от посторонних предметов, которые могут быть причиной повреждений и травм. При обнаружении таких предметов, они должны быть незамедлительно устранены сотрудниками детской спортивной школы.

4.4.31. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия по беговым дисциплинам на мокром и скользком покрытии, повышающем риск получения травмы.

4.4.32. При организации занятий легкой атлетикой ямы для прыжков должны быть заполнены чистым песком (без инородных предметов) с примесью опилок. Борта ям должны быть обшиты резиной или брезентом и находиться на одном уровне с землей.

4.4.33. Число занимающихся в спортивном зале учеников детской спортивной школы, не должно превышать числа, определенного исходя из расчета не менее 4 кв. метра на одного занимающегося.

4.4.34. Полы спортивного зала должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 миллиметров) и дыры (диаметром более 5 миллиметров). Стены зала не должны иметь выступов.

4.4.35. В зале для борьбы должен быть мягкий ковер, размещаемый с отступами от стен не менее 2 метров.

4.4.36. Поверхность используемых при прыжках матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости.

4.4.37. К началу занятий по плаванию обходные дорожки и полы бассейна, скамейки в раздевальных, коврики, дверные ручки, поручни должны быть чистыми (без следов загрязнений, мусора).

4.4.38.П организации занятий плаванием в раздевальнях или смежных с ними помещениях бассейнов должны быть установлены сушки для волос (фены).

4.4.39. Хранение одежды и личных вещей обучающихся должно быть организовано в шкафах непосредственно в помещении раздевальной или в отдельном помещении гардеробной.

4.4.40. Организация, оказывающая услугу, при организации занятий в бассейне, должна обеспечить прибытие медицинского работника к пострадавшему в течение не более чем одной минуты с момента оповещения. Система оповещения медицинского работника должна предусматривать возможность оповещения в течение не более чем одной минуты (посредством специальных устройств, сигнализации или личного обращения).

4.4.41. При организации занятий плаванием ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении.

4.4.42. При организации занятий плаванием поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.4.43. При организации занятий плаванием внутренняя поверхность дна и стенок ванн должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.4.44. при организации занятий плаванием освещенность поверхности воды в бассейнах должна быть не менее 100 лк, в бассейнах для прыжков в воду – 150 лк, для водного поло – 200 лк. Во всех бассейнах, кроме рабочего освеще-

ния, должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк.

4.4.45. При организации занятий плаванием температура воды в бассейне должна быть – не менее +24 градусов и не более +30 градусов по шкале Цельсия.

4.4.46. Наливной каток, на котором проводятся занятия детской спортивной школы, должен иметь толщину льда не менее 5 сантиметров. Каток должен иметь гладкую поверхность льда без трещин и выбоин. Возникающие во время катания повреждения поверхности льда должны устраняться в течение одного часа.

4.4.47. При организации катаний на ледовом катке, обучающимся должны быть предоставлены услуги гардероба, раздевальной, грелки (вестибюля-грелки) и туалетов.

4.4.48. Площадь ледяной поверхности для обучения катанию на коньках должна быть определена из расчета не менее 25 кв. метров на одного обучающегося катанию.

4.4.49. Температура воздуха в помещении грелки (при лыжной базе, ледовом катке) должна быть – не менее +16 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.4.50. Искусственное освещение катка, на котором проводятся занятия, должно равномерно освещать всю ледяную поверхность. Освещенность поверхности льда для скоростного бега и фигурного катания на коньках, для хоккея с мячом должна быть не менее 50 лк, а для хоккея с шайбой – не менее 100 лк.

4.4.51. При организации занятий лыжными видами спорта лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, железнодорожные пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником.

4.4.52. При организации занятий лыжными видами спорта для обучающихся в помещениях лыжных баз должны быть предусмотрены: вестибюль, вестибюль-грелка, гардероб верхней одежды, раздевальни мужские и женские, душевые, уборные, кабинет врача, буфет.

4.4.53. При организации занятий лыжными видами спорта вестибюли-грелки и раздевальни должны быть оборудованы местами для сидения и кабинами для переодевания.

4.5. Требования к режиму работы:

Расписание занятий в детских спортивных школах должно предполагать: начало занятий в первую смену не раньше 6:30 для групп спортивного совершенствования и групп высшего спортивного мастерства и не раньше 8:00 для остальных групп, окончание не позднее 12:00; начало занятий во вторую смену не раньше 14:00, окончание не позднее 21:00 для групп спортивного совершенствования и групп высшего спортивного мастерства и не позднее 20:00 для остальных групп.

4.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.6.1. Организация, оказывающая услугу, по желанию родителей (законных представителей) обучающихся, должна предоставить возможность ознакомления с промежуточными результатами обучающегося и результатами выполнения им контрольно-переводных нормативов, а также предоставить информацию о поведении обучающегося, количестве и датах пропущенных занятий.

4.6.2. При приеме ребенка в детскую спортивную школу оказывающая услугу организация должна ознакомить его родителей (законных представителей) с уставом школы, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, образовательными программами спортивной школы.

4.6.3. организация, оказывающая услугу, в случае прекращения своей деятельности обязана уведомить об этом обучающихся и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за месяц до фактического прекращения деятельности;

4.6.4. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать обучающихся без согласия обучающихся (если обучающийся является совершеннолетним) или их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой.

4.6.5. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.6.6. Организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях.

4.6.7. В процессе обучения преподаватели и иные сотрудники детских спортивных школ не должны отдавать предпочтение отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, спортивного инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

4.6.8. Организация, оказывающая услугу, обязана проводить родительское собрание для каждой из групп обучения не реже одного раза в квартал.

4.6.9. Персонал детской спортивной школы (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся, их родителей (законных представителей), иных посетителей школ, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.6.10. Персонал детской спортивной школы (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей (обучающихся, родителей, иных лиц) по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.6.11. Педагогические работники спортивных школ должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся в их группах (классах) или

их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся предмета обучения.

4.6.12. В процессе обучения педагогические работники и иные сотрудники спортивных школ не должны требовать от обучающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения.

4.6.13. При возникновении в присутствии сотрудников детской спортивной школы случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к учащимся детских спортивных школ, драк, в которые вовлечены учащиеся школы, сотрудники детской спортивной школы должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

4.6.14. Во время проведения на территории детской спортивной школы культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услугу, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

4.6.15. В случае возникновения пожара сотрудники детских спортивных школ обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого – собственную эвакуацию и спасение.

4.6.16. Организация, оказывающая услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае пожара с каждой из обучающихся групп (классов).

4.6.17. При возникновении пожара сотрудники детской спортивной школы не должны оставлять детей без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.6.18. При возникновении пожара работники детской спортивной школы должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.6.19. По требованию родителей (законных представителей) обучающихся оказывающая услугу организация должна представить положительное санитарно-эподемиологическое заключение на реагенты и дезинфицирующие средства, а также конструкционные и отделочные материалы, применяемые для ремонта и обслуживания помещений школы.

4.6.20. Персоналу детской спортивной школы запрещается допускать до занятий в бассейне детей дошкольного и младшего школьного возраста без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже одного раза в полугодие.

4.6.21. В случае, если обучающийся или его родитель (законный представитель) выражают желание перевести ребенка в другую спортивную школу оказывающая услугу организация должна в письменной форме выдать обучающемуся или его родителю (законному представителю) документ с указанием результатов подготовки спортсмена, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе.

4.7. Требования к предоставлению информации:

4.7.1. В фойе детских спортивных школ должны вывешиваться тексты устава, правил внутреннего распорядка детской спортивной школы; списки орга-

нов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием контактной информации), осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

4.7.2. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за четыре недели проинформировать обучающихся и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильных соревнований.

4.7.3. Организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выбор обучающихся для участия в профильных соревнованиях на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

4.7.4. Организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении детской спортивной школы информацию о результатах соревнования, в котором участвовали обучающиеся данной школы, не позднее, чем через неделю после завершения соревнования.

4.7.5. Организация, оказывающая услугу, обязана сделать доступной для обучающихся и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, web-адрес (при наличии), электронные адреса (при наличии), факс (при наличии)).

4.7.6. В зданиях детских спортивных школ должны быть вывешены на видном месте правила внутреннего распорядка.

4.8. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.8.1. В случае, если расписание занятий в школе предполагает продолжительность занятий свыше четыре часов, помещение детской спортивной школы должно быть оборудовано буфетом (столовой или иным пунктом питания) с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм.

4.8.2. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить наличие в детской спортивной школе гардероба. Гардеробы должны работать в течение времени работы школы. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день.

4.9. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.9.1. Перед началом учебного года детские спортивные школы должны пройти проверку приемочными комиссиями, в состав которых включаются представители Государственного пожарного надзора, представители департамента культуры, молодежной политики и спорта Администрации города, представители Санитарно-эпидемиологической службы.

4.9.2. Детская спортивная школа должна предоставить возможность всем обучающимся, сдавшим контрольно-переводные нормативы, участвовать в соревнованиях.

4.9.3. В детских спортивных школах наполняемость групп (классов) не должна превышать 30 человек.

4.9.4. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия при отсутствии водоснабжения.

4.9.5. Выдаваемая на прокат обувь с коньками должна быть сухой и чистой, а коньки наточенными.

4.9.6. Детская спортивная школа не должна допускать детей до занятий на катках в следующих случаях: для занимающихся в учебно-тренировочных группах второго года обучения и старше – при температуре ниже -25 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и при температуре ниже -18 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре; для занимающихся в группах младше учебно-тренировочной группы второго года обучения – при температуре ниже -20 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и при температуре ниже -12 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре.

4.9.7. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия в случаях неисправности оборудования, а также допускать обучающихся к занятиям спортом без спортивной одежды и обуви.

4.9.8. Педагогические работники детских спортивных школ должны допускать обучающихся после перенесенных заболеваний к занятиям спортом только при наличии медицинского заключения.

4.9.9. Сотрудники детских спортивных школ должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

4.9.10. В здании детских спортивных школ проживание обслуживающего персонала и других лиц не допускается.

4.9.11. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников детской спортивной школы в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

4.9.12. Организация, оказывающая услугу, должна организовывать углубленное медицинское обследование обучающихся не менее одного раза в год, начиная с обучающихся в группах начальной подготовки второго года обучения.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указан-

ных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении дейст-

вий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического

насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Дополнительное образование детей
в спортивных школах» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Дополнительное образование детей
в спортивных школах» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 5
к постановлению
Администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Организация занятий физической культурой и спортом»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организация занятий физической культурой и спортом» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые детские спортивные школы или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.12.1989).

2.3. Международная хартия физического воспитания и спорта (провозглашена Генеральной конференцией ООН по вопросам образования, науки и культуры в городе Париже 21.11.1978).

2.4. Спортивная хартия Европы (принята на 7-й конференции министров по спорту европейских стран в городе Родосе (Греция) 15.05.1992).

2.5. Европейский манифест «Молодые люди и спорт» (принята на 8-й конференции министров по спорту европейских стран в городе Лиссабоне 18.05.1995).

2.6. Декларация участников Европейской конференции «Спорт и местное руководство» (принята в городе Годоло (Венгрия) 03.02.1996).

2.7. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004).

2.8. Федеральный закон от 29.04.1999 № 80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (с изменениями от 25.10.2006).

2.9. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.10. Закон Российской Федерации от 07.02.1999 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 25.11.2006).

2.11. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями от 02.02.2006).

2.12. Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту (утвержденные Главным государственным санитарным врачом СССР 30.12.1976 № 1567-76).

2.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества».

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям и гостям города Сургута вне зависимости от возраста, пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

3.1. Для приобретения возможности получить доступ к занятиям физической культурой и спортом на базе спортивных сооружений житель (гость) города Сургута должен совершить следующие действия:

3.1.1. Приобрести разовый билет или абонемент на посещение спортивных занятий. Билет (абонемент) можно приобрести в помещениях организаций, оказывающих услугу, или иным доступным способом.

Получить услугу можно в организациях, расположенных по следующим адресам:

- муниципальное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс» – город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 1а; телефоны 52-54-07, 52-54-10;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак» – поселок Юность, улица Саянская, 11; телефоны 45-57-26, 46-06-26.

- муниципальное учреждение дополнительного образования комплексная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» – город Сургут, улица Мелик-Карамова, 57а; телефоны 26-70-34, 26-70-33;

- муниципальное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» – город Сургут, улица Московская, 34в; телефоны 21-11-09, 26-70-37;

- городское муниципальное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр «Олимпия» – поселок Барсово, телефоны 51-86-20, 51-86-33;

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

В абонементе должно быть указано Ф.И.О собственника абонемента, количество, тип и период посещения занятий, в которых он может принять участие.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в продаже билета (абонемента) в случае отсутствия билетов (абонементов) на выбранное время и тип занятий, отсутствия медицинского допуска.

3.1.2. Лично явиться в место и время проведения занятий, указанное в билете (абонементе) и предъявить ответственному сотруднику организации, оказывающей услугу, билет или абонемент на посещение занятий.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в доступе к спортивным занятиям по следующим причинам:

- отсутствие билета (абонемента) на посещение занятий в соответствующие дату и время;

- наличие выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание, зуд);

- отсутствие спортивной формы и обуви, необходимой для занятий выбранным видом спорта.

Отказ в доступе к спортивным в занятиями по иным основаниям не допускается.

3.2. Для приобретения возможности посещения занятий на базе спортивных сооружений работниками организации, данная организация должна произвести следующие действия:

3.2.1. Заключить договор с оказывающей услугу организацией.

Заключить договор можно с одной из следующих организаций:

- муниципальное учреждение дополнительного образования специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Аверс» – город Сургут, улица 50 лет ВЛКСМ, 1а; телефоны 52-54-07, 52-54-10;

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак» – поселок Юность, улица Саянская, 11; телефоны 45-57-26, 46-06-26.

- муниципальное учреждение дополнительного образования комплексная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» – город Сургут, улица Мелик-Карамова, 57а; телефоны 26-70-34, 26-70-33;

- муниципальное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Виктория» – город Сургут, улица Московская, 34в; телефоны 21-11-09, 26-70-37;

- городское муниципальное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр «Олимпия» – поселок Барсово; телефоны 51-86-20, 51-86-33;

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

В договоре должно быть указано место (спортивный зал, спортивное сооружение и т.д.) проведения занятий, время проведения занятий, продолжительность занятий, максимальное количество участников занятий, период в который может быть оказана услуга.

3.2.2. Работник организации, заключившей договор на посещение занятий на базе спортивных сооружений, должен лично явиться в место проведения занятий в определенное договором время.

При оказании услуги работник организации, заключившей договор на посещение занятий, не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Работнику организации, заключившей договор на посещение занятий на базе спортивных сооружений, может быть отказано в доступе к спортивным занятиям по следующим причинам:

- отсутствие Ф.И.О работника в списках лиц, имеющих право на посещение в соответствии с заключенным договором;

- наличие выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание, зуд);

- отсутствие спортивной формы и обуви, необходимой для занятий выбранным видом спорта.

Отказ в предоставлении доступа к занятиям по иным основаниям не допускается.

3.3. Для приобретения возможности проведения спортивных занятий на базе внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений жителям и гостям города Сургута осуществления специальных действий не требуется.

Жители и гости города Сургута в рамках предоставления бюджетной услуги могут воспользоваться услугами следующих внутримикрорайонных плоскостных сооружений:

- хоккейный корт «Водник» – город Сургут, улица Федорова, 6;
- хоккейный корт «Виктория» – город Сургут, улица Московская, 34б;
- хоккейный корт «Старт» – город Сургут, улица Энтузиастов, 49;
- хоккейный корт «Вымпел» – город Сургут, улица Кукуевицкого, 10/2;
- хоккейный корт «Магистраль» – город Сургут, улица Мечникова, 8;
- хоккейный корт «Метеор» – город Сургут, улица Энергетиков, 49;
- хоккейный корт «Малышок» – город Сургут, улица Крылова;
- хоккейный корт «Геолог» – город Сургут, улица Мелик-Карамова, 74а;
- хоккейный корт «Москва» – город Сургут, проспект Комсомольский, 21;
- хоккейный корт «Буревестник» – город Сургут, ул.Островского, 6;
- хоккейный корт – поселок Юность, улица Саянская, 11а;
- площадка для игры в баскетбол – поселок Юность, улица Саянская, 11а;
- спортивная площадка – город Сургут, городской парк «За Саймой»; телефон 51-64-49;

- спортивная площадка городского муниципального учреждения «Спортивно-оздоровительный центр «Олимпия» – поселок Барсово; телефоны 51-86-20, 51-86-33;

- спортивная площадка «Афалина» – город Сургут, улица 30 лет Победы, 22а; телефон 24-30-25.

Порядок очередности доступа к услугам внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений не регулируется.

3.4. Для приобретения возможности воспользоваться услугами проката спортивного инвентаря жителям (гостям) города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.4.1. Лично явиться в оказывающую услугу организацию. Получить услугу можно в организациях, расположенных по следующим адресам:

- хоккейный корт «Буревестник» – город Сургут, улица Островского, 6;
- хоккейный корт «Магистраль» – город Сургут, улица Мечникова, 8;
- хоккейный корт «Старт» – город Сургут, улица Энтузиастов, 49;
- хоккейный корт «Вымпел» – город Сургут, улица Кукуевицкого, 10/2;
- хоккейный корт «Москва» – город Сургут, проспект Комсомольский, 21;
- городское муниципальное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр «Олимпия» – поселок Барсово; телефоны 51-86-20;
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» – город Сургут, проспект Мира, 35; телефоны 22-36-19, 22-36-07;
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр» – город Сургут, городской парк «За Саймой», тел.51-64-49;
- муниципальное учреждение дополнительного образования комплексная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» – город Сургут, улица Мелик-Карамова, 57а; телефон 26-68-76;
- муниципальное учреждение дополнительного образования комплексная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп» – город Сургут, улица 30 лет Победы, 22а; телефоны 24-30-25;
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак» – поселок Юность, улица Саянская, 11-а; телефоны 45-57-26, 46-06-26;
- муниципальное учреждение «Центр физической подготовки «Надежда» – город Сургут, улица Энтузиастов, 16; телефон 35-32-54.

3.4.2. Обратиться к сотруднику оказывающей услугу организации, ответственному за выдачу спортивного инвентаря и предъявить документ, удостоверяющий личность.

В качестве документа, удостоверяющего личность, могут быть представлены:

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- водительское удостоверение;

- паспорт гражданина иного государства;

- иной документ, удостоверяющий личность.

Жителю или гостю города Сургута может быть предложено выдать инвентарь под залог денежных средств в случаях:

- отсутствия документа, удостоверяющего личность;

- отсутствия прописки (регистрации) на территории города Сургута.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в получении доступа к услуге по следующим причинам:

- отсутствие прописки (регистрации) на территории города Сургута и непредставление необходимой сумма залога;

- обращение за услугой в нерабочее время пункта проката спортивного инвентаря.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.5. Допуск к участию в спортивных соревнованиях жителей города Сургута осуществляется в соответствии с регламентом (положением) проведения конкретного спортивного соревнования.

Ознакомиться с регламентом проведения спортивного соревнования можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу.

Информацию о проводимых в рамках оказания бюджетной услуги спортивных соревнованиях, об организациях, ответственных за проведение конкретных соревнований и их контактных данных можно получить следующим образом:

- из публикаций в газете «Сургутская трибуна», осуществляемых в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

- на сайте департамента культуры, молодежной политики и спорта Администрации города (skachcom.ru);

При проведении спортивных соревнований на базе внутримикрорайонных плоскостных сооружений подача заявки на личное и/или командное участие в соревнованиях может быть осуществлено за 30 минут до официального начала соревнования в месте его проведения. Для регистрации в качестве участников таких соревнований предъявление документов, удостоверяющих личность и иных документов не требуется.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Житель (гость) города Сургута может быть не допущен до участия в соревнованиях в случае:

- наличия выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание, зуд);

- отсутствия спортивной формы и обуви, необходимой для участия в соревновании;

- иных случаях, предусмотренных регламентом проведения соревнования.

3.6. Для приобретения возможности посетить спортивное соревнование в качестве зрителя, жителям (гостям) города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.6.1. В случае, если вход на спортивное соревнование платный, приобрести билет на посещение соревнования в кассе спортивного сооружения, в котором проходит соревнование, или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

3.6.2. Лично явиться в место проведения спортивного соревнования и предъявить билет (в случае, если посещение соревнования является платным) сотруднику, отвечающему за допуск зрителей.

При посещении спортивного мероприятия житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в посещении спортивного мероприятия в следующих случаях:

- непредставление билета дающего право на посещение спортивного соревнования в день и время обращения (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение спортивного соревнования является бесплатным и определено максимальное число зрителей).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Допуск зрителей на спортивные соревнования, проводимые на базе внутримикрорайонных плоскостных сооружений, не регламентируется.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации занятий физической культурой и спортом на базе спортивных сооружений

4.1.1.Требования к регламентации собственной деятельности организации:

4.1.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график уборки помещений спортивного сооружения. Текущая уборка помещений спортивных сооружений должна производиться в течение рабочего дня по утвержденному графику.

4.1.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать, согласовать с санитарно-эпидемиологической службой и утвердить распорядок работы

бассейна (продолжительность смен, продолжительность перерывов между сменами) и правила пользования бассейном.

4.1.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и прилегающей территории, не предназначенной для занятий физической культурой и спортом:

4.1.2.1. В зимнее время подходы к зданию, в котором оказывается услуга, и спортивным сооружениям должны быть очищены от снега и льда.

4.1.2.2. В темное время суток подходы к зданию, в котором оказывается услуга, и спортивным сооружениям должны быть освещены.

4.1.2.3. Около комплекса спортивных сооружений, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

4.1.2.4. Организация, оказывающая услугу, должна убирать и вывозить с прилегающей территории отходы горючих материалов, опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже двух раз в неделю.

4.1.2.5. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 м от окон и дверей зданий, в которых оказывается услуга, и всех спортивных площадок.

4.1.3. Требования к спортивным сооружениям:

4.1.3.1. Требования к крытым спортивным сооружениям:

4.1.3.1.1. В помещениях спортивных сооружений должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.3.1.2. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить наличие в помещении спортивного сооружения гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы спортивного сооружения. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.1.3.1.3. К моменту открытия спортивных сооружений для посетителей и непосредственно после проведения уборки в соответствии с утвержденным графиком, полы в спортивных залах, раздевальных комнатах, уборных, душевых кабин должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, посторонних предметов и загрязнителей.

4.1.3.1.4. К моменту открытия спортивных сооружений для посетителей, помещения, предметы обстановки душевых должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений).

4.1.3.1.5. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях и спортивных залах спортивного сооружения тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.1.3.1.6. В спортивных сооружениях должны быть оборудованы медицинские пункты по оказанию первой медицинской помощи. Места нахождения медицинских пунктов должны быть обозначены четкими указателями.

4.1.3.1.7. В местах проведения занятий физической культурой и спортом должны быть установлены плевательницы и урны (не менее одной урны и не менее одной плевательницы на помещение).

4.1.3.1.8. В спортивных залах спортивных сооружений не должны размещаться предметы, не предназначенные для занятий физической культурой и спортом.

4.1.3.1.9. При спортивных залах должны быть оборудованы раздевальные комнаты. Раздевальные комнаты должны быть раздельными для мужчин и женщин и оборудованы скамьями или иными сидячими местами.

4.1.3.1.10. Хранение личной одежды и ценных вещей посетителей должно быть организовано в шкафах, непосредственно в помещении раздевальных комнат или в отдельном помещении гардеробной.

4.1.3.1.11. Численность занимающихся в спортивном зале должна быть не более величины, определенной из расчета 5 кв. метра на одного занимающегося.

4.1.3.1.12. Освещенность спортивных залов должна составлять не менее 100 лк.

4.1.3.1.13. Перегоревшие лампы освещения в помещениях, связанных с пребыванием посетителей, должны быть заменены в течение одного дня.

4.1.3.1.14. В зале для борьбы должен быть оборудован мягкий ковер, размещенный с отступом от стен не менее 2 метров.

4.1.3.1.15. При организации занятий боксом металлические растяжки в углах ринга, с помощью которых натягиваются канаты, должны быть покрыты мягкими подушками.

4.1.3.1.16. Поверхность используемых при прыжках матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости.

4.1.3.1.17. Правила пользования бассейном должны быть вывешены в доступном для посетителей месте.

4.1.3.1.18. Температура воды в бассейне должна быть – не менее +24 градусов по шкале Цельсия и не более +30 градусов по шкале Цельсия.

4.1.3.1.19. При раздевальных комнатах в бассейне должны быть оборудованы санузлы: в женских санузлах должен быть предусмотрен один унитаз не более, чем на 30 человек, в мужских – один унитаз и один писсуар не более, чем на 45 человек в смену.

4.1.3.1.20. В раздевальных комнатах или смежных с ними помещениях бассейна должны быть установлены сушки для волос (фены) из расчета не менее одного прибора на 10 мест – для женщин и одного прибора на 20 мест – для мужчин в смену.

4.1.3.1.21. Поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.1.3.1.22. Численность занимающихся в бассейне не должна превышать величины, определенной из расчета 5 кв. метров площади плоскости воды на одного занимающегося.

4.1.3.1.23. Внутренняя поверхность дна и стенок ванн бассейна должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.1.3.1.24. Ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении.

4.1.3.1.25. При проведении занятий плаванием организация, оказывающая услугу, не должна допускать в зал бассейна посетителей в повседневной одежде и обуви.

4.1.3.1.26. Освещенность поверхности воды в бассейне должна быть не менее 100 лк, в бассейнах для прыжков в воду – 150 лк, для водного поло – 200 лк. Во всех бассейнах, кроме рабочего освещения, должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк.

4.1.3.1.27. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей спортивного сооружения.

4.1.3.1.28. Спортивные сооружения должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.1.3.1.29. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более 5 минут пешей доступности из любой точки спортивного сооружения.

4.1.3.1.30. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

4.1.3.1.31. К моменту открытия спортивных сооружений для посетителей раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.1.3.1.32. В спортивных сооружениях должны быть предусмотрены специально отведенные места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях спортивных сооружений на видных местах должны быть сделаны надписи.

4.1.3.1.33. Специально отведенные места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.1.3.2. Требования к открытым спортивным сооружения

4.1.3.2.1. Для занимающихся на открытых спортивных сооружениях должны быть предусмотрены раздевальные комнаты (кабины), индивидуальные, либо раздельные для мужчин и женщин. Раздевальные комнаты (кабины) должны находиться в пределах 15 минут пешей доступности от спортивной площадки спортивного сооружения.

4.1.3.2.2. Для занимающихся на открытых спортивных сооружениях должны быть доступны услуги медицинского пункта по оказанию первой медицинской помощи. Место нахождения медицинского пункта должно быть обозначено четкими указателями и должно находиться в пределах 15 минут пешей доступности от всех спортивных площадок спортивного сооружения.

4.1.3.2.3. На открытых спортивных площадках не должны размещаться предметы, не предназначенные для занятий физической культурой и спортом.

4.1.3.2.4. При проведении занятий на открытых спортивных площадках в темное время суток должно быть организовано искусственное освещение. Освещенность спортивных площадок должна составлять не менее 50 лк.

4.1.3.2.5. Покрытие открытых плоскостных спортивных сооружений должно иметь ровную и нескользкую поверхность.

4.1.3.2.6. К моменту открытия спортивных сооружений для посетителей и непосредственно после проведения уборки в соответствии с утвержденным графиком, территории спортивных площадок должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и мусора.

4.1.3.2.7. Площадки для тенниса, городков, для метания диска, молота и копья должны иметь ограждения. Ограждение площадки для тенниса должно быть предусмотрено вдоль боковых линий и в торцах высотою не менее трех метров.

4.1.3.2.8. При организации занятий легкой атлетикой ямы для прыжков должны быть заполнены чистым песком (без инородных предметов) с примесью опилок. Борта ям должны быть обшиты резиной или брезентом и находиться на одном уровне с землей.

4.1.3.2.9. Наливной каток должен иметь толщину льда не менее 5 сантиметров Каток должен иметь гладкую поверхность льда без трещин и выбоин. Возникающие во время катания повреждения поверхности льда должны устраняться в течение одного часа.

4.1.3.2.10. Искусственное освещение катка для массового катания должно составлять не менее 10 лк. Освещенность поверхности льда для скоростного бега и фигурного катания на коньках, для хоккея с мячом должна быть не менее 50 лк, а для хоккея с шайбой – не менее 100 лк.

4.1.3.2.11. При организации катаний на ледовом катке, занимающимся должны быть предоставлены услуги гардероба, грелки (вестибюля-грелки).

4.1.3.2.12. У входа на каток должна находиться доска с указанием температуры воздуха, измеряемой через каждые три часа, и времени, в которое был произведен последний замер температуры.

4.1.3.2.13. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать на каток детей при температуре воздуха ниже -20 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и при температуре ниже -12 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре.

4.1.3.2.14. При организации занятий лыжными видами спорта лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, железнодорожные пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником.

4.1.3.2.15. В составе вспомогательных помещений лыжных баз должны быть оборудованы вестибюль, вестибюль-грелка, гардероб верхней одежды, раздевальни мужские и женские, душевые, уборные, помещение для хранения, выдачи и сушки обуви.

4.1.3.2.16. Температура воздуха в помещении грелки (при лыжной базе, ледовом катке) должна быть не менее +16 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.3.2.17. Вестибюли-грелки должны быть оборудованы скамьями для сидения и кабинами для переодевания.

4.1.3.2.18. В местах проведения занятий физической культурой и спортом должны быть установлены урны (не менее одной урны на открытую спортивную площадку).

4.1.3.2.19. Открытые спортивные сооружения должны быть оборудованы туалетами, доступными для посетителей. Туалеты должны находиться на расстоянии не более 10 минут пешей доступности от всех спортивных площадок спортивного сооружения.

4.1.3.2.20. Туалеты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. В туалетах постоянно должна быть туалетная бумага.

4.1.4. Требования к режиму работы:

Спортивные сооружения для посетителей должны открываться не позднее 8:00, закрываться не ранее 22:00 в будние дни, открываться не позднее 8:00, закрываться не ранее 20:00 в выходные дни.

4.1.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.1.5.1. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.1.5.2. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.1.5.3. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать до занятий в бассейне детей дошкольного и младшего школьного возраста без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже одного раза в полугодие.

4.1.5.4. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

4.1.5.5. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации не должны оставлять несовершеннолетних лиц без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.1.6. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.1.6.1. На эксплуатацию зданий, помещений, площадок спортивных сооружений должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.1.6.2. Работники оказывающей услугу организации должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в полугодие. Работники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

4.1.6.3. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить прибытие медицинского работника к пострадавшим в процессе занятия плаванием, в те-

чение не более чем одной минуты с момента оповещения. Система оповещения медицинского работника должна предусматривать возможность его оповещения в течение не более чем одной минуты (посредством специальных устройств, сигнализации или личного обращения).

4.1.6.4. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть обязательную компенсацию за порчу, утерю и хищение имущества оказывающей услугу организации.

4.1.6.5. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить занимающихся в спортивных сооружениях тренерами из расчета 1 тренер не более чем на 20 человек, оплативших услугу занятий с тренером.

4.1.6.6. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить мероприятия в спортивных сооружениях при отсутствии горячего или холодного водоснабжения.

4.1.6.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка на территориях и в помещениях спортивных сооружений, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны. Место нахождения пункта охраны или телефон вызова охраны должны быть указаны в каждом помещении и на каждой спортивной площадке спортивного сооружения.

4.1.6.8. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных посетителей.

4.2. Требования к содержанию внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений:

4.2.1. На территории внутримикрорайонного плоскостного спортивного сооружения должна быть размещена информация, содержащая название, адрес и контактные телефоны оказывающей услугу организации и график обслуживания спортивного сооружения.

4.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график обслуживания (в том числе уборки) внутримикрорайонного плоскостного спортивного сооружения

4.2.3. Уборка внутримикрорайонного плоскостного спортивного сооружения должна производиться не реже одного раза в неделю.

4.2.4. Непосредственно после проведения уборки в соответствии с утвержденным графиком, территория внутримикрорайонного плоскостного спортивного сооружения должна быть очищена от посторонних предметов и бытового мусора.

4.2.5. Организация, оказывающая услугу, не должна размещать на территориях внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений предметы, не предназначенные для занятий физической культурой и спортом.

4.2.6. Внутримикрорайонные плоскостные спортивные сооружения должны иметь ровную нескользкую поверхность, без ям (глубиной более 3 сантиметров) и выступающих элементов, не предназначенных для занятий физической культурой и спортом.

4.2.7. Перегоревшие лампы освещения внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений должны быть заменены в течение не более 14 дней, или не более трех дней с момента соответствующего обращения жителей города Сургута.

4.2.8. Организация, оказывающая услугу, должна заменить или устранить поломанные, вышедшие из строя снаряды, оборудование, элементы конструкций, ограждений спортивных сооружений в течение не более 30 дней с момента поломки или не более 15 дней с момента обращения жителей города Сургута с просьбой об устранении поломки.

4.2.9. Уборка, замена перегоревших ламп, замена или ремонт вышедшего из строя оборудования должны производиться оказывающей услугу организацией в будние дни в первой половине дня до 14:00.

4.2.10. Внутримикрорайонное плоскостное спортивное сооружение должно быть оборудовано урнами (не менее двух урн на одно спортивное сооружение).

4.2.11. Персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.2.12. При проведении работ по содержанию и обслуживанию внутримикрорайонного спортивного сооружения персонал оказывающей услуги организации должен быть одет в специальную форму, содержащую указание на наименование оказывающей услугу организации.

4.3. Требования к организации проведения соревнований на базе спортивных сооружений:

4.3.1. Общие требования

4.3.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна разместить расписание о проводимом на базе спортивного сооружения соревновании в доступном для посетителей спортивного сооружения месте, с указанием вида соревнования, сроков проведения соревнования и телефона для справок не менее чем за 10 дней до начала соревнования.

4.3.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 10 дней до начала спортивного соревнования проинформировать жителей города Сургута о грядущем соревновании в газете «Сургутская трибуна» с указанием вида соревнования, места и времени его проведения, а также телефона для справок.

4.3.1.3. Организация, оказывающая услугу, по телефонному обращению жителей города должна предоставить информацию о проводимом соревновании, возможностях участия в соревновании и посещения соревнования. Телефонные консультации должны быть доступны для жителей города в течение рабочего дня организации, оказывающей услугу.

4.3.1.4. Спортивные соревнования должны начинаться не раньше 10:00 и заканчиваться не позднее 23:00.

4.3.1.5. В случае если предусмотрена плата за посещение спортивного соревнования, ожидание в очереди в кассу в спортивном сооружении, в котором проводится соревнование, не должно превышать 30 минут.

4.3.1.6. В случае, если предусмотрена плата за посещение спортивного соревнования, каждому посетителю должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

4.3.1.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить присутствие медицинского работника (врача) в течение всего времени проведения спортивного соревнования.

4.3.1.8. На эксплуатацию спортивных сооружений, на базе которых проводится соревнование, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.3.1.9.Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить участников спортивных соревнований помещениями для переодевания (раздельных для лиц разного пола).

4.3.1.10. Во время проведения спортивного соревнования в спортивном сооружении и на прилегающей к нему территории не должны продаваться алкогольные напитки.

4.3.1.11. В случае если в спортивных соревнованиях принимают участие дети организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть призы для призеров соревнования.

4.3.1.12. В зимнее время за один час до проведения спортивного соревнования подходы к спортивному сооружению, на базе которого проводится соревнование, должны быть очищены от снега и льда.

4.3.1.13. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за неделю до проведения спортивного соревнования уведомить об этом органы милиции.

4.3.1.14. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения участников и посетителей соревнования, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.3.2. Требования к проведению соревнований на базе крытых спортивных сооружений:

4.3.2.1. В помещениях спортивного сооружения должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.2.2. Организация, оказывающая услугу, при проведении спортивного соревнования, должна обеспечить наличие гардероба для посетителей. Гардероб должен начать работать за один час до начала соревнования и работать в течение всего времени проведения соревнования. Перерывы в работе гардероба должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение проведения соревнования.

4.3.2.3. За один час до начала спортивного соревнования полы в спортивном зале, коридорах, холле спортивного сооружения должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.2.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в спортивном сооружении тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.3.2.5. При организации соревнований по борцовским дисциплинам должен быть оборудован специальный борцовский ковер, размещенный с отступом от стен не менее 2 метров.

4.3.2.6. При организации соревнований по боксу, иным видам рукопашного боя, металлические растяжки в углах ринга, с помощью которых натягиваются канаты, должны покрываться мягкими подушками.

4.3.2.7. При организации соревнований по гимнастике, легкой атлетике, поверхность матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости.

4.3.2.8. При организации соревнований в спортивных залах освещенность спортивных площадок должна составлять не менее 100 лк.

4.3.2.9. При организации соревнований по водным дисциплинам температура воды в бассейне должна быть – не менее +24 градусов и не более +30 градусов по шкале Цельсия.

4.3.2.10. Поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.3.2.11. Внутренняя поверхность дна и стенок ванн бассейна должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.3.2.12. Ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении.

4.3.2.13. При организации соревнований по водным дисциплинам освещенность поверхности воды в бассейне должна быть не менее 100 лк, прыжков в воду – 150 лк, водного поло – 200 лк.

4.3.2.14. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы участников и посетителей спортивных соревнований по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.3.2.15. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на участников и посетителей спортивных соревнований, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.3.2.16. Спортивные сооружения должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для участников и посетителей соревнования.

4.3.2.17. Во время проведения спортивного соревнования туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более 10 минут пешей доступности из любой точки спортивного сооружения.

4.3.2.18. Во время проведения соревнования в туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

4.3.2.19. За один час до начала соревнования раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.2.20. За один час до начала спортивного соревнования помещения, предметы обстановки душевых должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений).

4.3.2.21. При проведении соревнования в спортивном сооружении двери основных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры.

4.3.2.22. При проведении соревнования в спортивном сооружении на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3.2.23. При наличии в здании спортивного сооружения специально отведенных мест для курения, данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.3.3. Требования к проведению соревнований на базе открытых спортивных сооружений

4.3.3.1. За один час до начала спортивного соревнования территория проведения соревнования должна быть очищена от пыли, грязи, бытового и строительного мусора.

4.3.3.2. Покрытие открытых плоскостных спортивных сооружений, на которых проводится спортивное соревнование, должно иметь ровную и нескользкую поверхность.

4.3.3.3. Площадки для тенниса, городков, для метания диска, молота и копья должны иметь ограждения. Ограждение площадки для тенниса должно быть предусмотрено вдоль боковых линий и в торцах высотою не менее трех метров.

4.3.3.4. При организации соревнований по легкой атлетике ямы для прыжков должны быть заполнены чистым песком (без инородных предметов) с примесью опилок. Борта ям должны быть обшиты резиной или брезентом и находиться на одном уровне с землей.

4.3.3.5. При проведении спортивных соревнований на открытых спортивных площадках в темное время суток освещенность спортивных площадок должна составлять не менее 100 лк.

4.3.3.6. Наливной каток должен иметь толщину льда не менее 5 сантиметров Каток должен иметь гладкую поверхность льда без трещин и выбоин. Возникающие во время проведения соревнования повреждения поверхности льда должны устраняться в течение 10 минут.

4.3.3.7. Освещенность поверхности льда для скоростного бега и фигурного катания на коньках, для хоккея с мячом должна быть не менее 50 лк, а для хоккея с шайбой – не менее 100 лк.

4.3.3.8. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить соревнования с участием детей при температуре воздуха ниже -20 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и при температуре ниже -12 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре.

4.3.3.9. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить соревнования по хоккею или скоростному бегу на коньках при температуре наружного

воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и ниже -17 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре.

4.3.3.10. При организации соревнований по лыжным видам спорта лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, железнодорожные пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником.

4.3.3.11. На территории проведения спортивного соревнования должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара.

4.3.3.12. Организация, оказывающая услугу, при проведении спортивного соревнования должна организовать на территории проведения соревнования работу пунктов питания из расчета не менее одного пункта питания на 1000 человек расчетного числа посетителей соревнования.

4.3.3.13. Продажа напитков на территории проведения соревнования должна производиться только в пластиковой или металлической таре.

4.3.3.14. Организация, оказывающая услугу, не позднее 3 дней со дня окончания спортивного соревнования должна разместить в сети Интернет (сайт www.skachcom.ru) контактную информацию об организациях, оказывавших во время проведения соревнования услуги пунктов питания с планом их размещения на территории проведения соревнования.

4.3.3.15. При температуре воздуха более +25 градусов по шкале Цельсия во всех пунктах питания на территории проведения спортивного соревнования должна производиться реализация прохладительных напитков.

4.3.3.16. Спортивные сооружения должны быть оборудованы туалетами, доступными для посетителей. Туалеты должны находиться на расстоянии не более 10 минут пешей доступности из любой точки спортивного сооружения.

4.3.3.17. Во время проведения спортивного соревнования туалеты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.3.3.18. Во время проведения соревнования в туалетах постоянно должна быть туалетная бумага.

4.4. Требования к организации проведения соревнований на базе внутримикрорайонных плоскостных спортивных сооружений:

4.4.1. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 10 дней до начала спортивного соревнования проинформировать жителей города Сургута о грядущем соревновании в газете «Сургутская трибуна» с указанием вида соревнования, места и времени проведения соревнования, а также телефона для справок.

4.4.2. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 10 дней до начала спортивного соревнования разместить на территории внутримикрорайонного плоскостного спортивного сооружения, на котором будет проводиться соревнование, информацию о грядущем соревновании с указанием вида соревнования, времени проведения соревнования, порядке отбора участников и телефона для справок.

4.4.3. Организация, оказывающая услугу, по телефонному обращению жителей города должна предоставить информацию о проводимом соревновании, возможностях участия в соревновании и посещения соревнования. Телефонные консультации должны быть доступны для жителей города в течение рабочего дня организации, оказывающей услугу.

4.4.4. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за неделю до проведения спортивного соревнования уведомить об этом органы милиции.

4.4.5. Спортивные соревнования должны начинаться не раньше 10:00 и заканчиваться не позднее 22:00.

4.4.6. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить присутствие медицинского работника (врача) в течение всего времени проведения спортивного соревнования.

4.4.7. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей и участников соревнования, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4.8. В случае если в соревнованиях принимают участие дети организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть призы для призеров соревнования.

4.4.9. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить соревнования с участием детей при температуре воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия в безветренную погоду и при температуре ниже -18 градусов по шкале Цельсия при сильном ветре.

4.4.10. За один час до начала спортивного соревнования территория проведения соревнования должна быть очищена от грязи, бытового и строительного мусора.

4.5. Требования к работе пунктов проката спортивного инвентаря:

4.5.1. Пункт проката спортивного инвентаря должен начинать свою работу не позднее 11:00 и заканчивать не ранее 21:00. Перерывы в работе пункта проката не должны составлять более 15 минут подряд и более 1,5 часов в день.

4.5.2. Помещение проката спортивного инвентаря должно быть оборудовано сидячими местами для посетителей.

4.5.3. Длительность ожидания в очереди за получением спортивного инвентаря не должна составлять более 30 минут.

4.5.4. Организация, оказывающая услугу, при наличии нескольких вариантов инвентаря, удовлетворяющего запросу обратившегося, предоставить возможность выбора инвентаря из не менее чем двух вариантов.

4.5.5. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить возможность сдачи ранее взятого на прокат спортивного инвентаря вне общей очереди.

4.5.6. В случае обнаружения неисправности выданного на прокат спортивного инвентаря организация, оказывающая услугу, должна заменить выданный инвентарь во внеочередном порядке.

4.5.7. Выдаваемая на прокат обувь с коньками должна быть сухой и чистой, а коньки наточенными.

4.5.8. Персонал пункта проката спортивного инвентаря должен отвечать на все вопросы посетителей, связанные с работой пункта, по существу, либо

обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.5.9. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть компенсацию за порчу или утерю имущества, выданного в прокате спортивного инвентаря.

4.5.10. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении пункта проката спортивного инвентаря, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;

- Ф.И.О лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения

официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10 настоящего стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным кон-

трактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация занятий физической
культурой и спортом» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация занятий физической
культурой и спортом» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 6
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989).

2.3. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.4. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.5. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 05.12.2006).

2.6. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 08.02.2001).

2.7. Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (с изменениями от 08.02.2001).

2.8. Указ Президента Российской Федерации от 07.10.1994 № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов» (с изменениями от 02.02.2005).

2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями от 07.12.2006).

2.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Сани-

тарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)».

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.12. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утвержденных Госкомобразованием СССР 10.05.1989).

2.13. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 10.10.2006).

2.14. Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.02.1999 № 50 «О грантах Губернатора автономного округа для поддержки творческих проектов в области культуры и искусства» (с изменениями от 10.04.2003).

2.15. Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.02.1999 № 45 «Об утверждении коллективных премий «Событие» в области культуры, искусства и кино» (с изменениями от 10.10.2006).

2.16. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.17. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Порядок получения доступа к услуге устанавливается разным в зависимости от места и характера проведения досуга.

3.1. Посещать культурно-досуговые мероприятия, организуемые в процессе оказания бюджетной услуги (далее – культурно-досуговые мероприятия), может любой житель или гость города Сургута вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для приобретения возможности посетить культурно-досуговое мероприятие, жителям (гостям) города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. В случае, если вход на культурно-досуговое мероприятие платный, приобрести билет на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе организации, оказывающей услугу, или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю или гостю города Сургута в продаже билета в случае отсутствия в наличии билетов на посещение культурно-досугового мероприятия на требуемую дату и время.

Отказ в продаже билета оказывающей услугу организацией по иным основаниям не допускается.

3.1.2. Лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Заниматься в клубных формированиях, работающих в рамках оказания бюджетной услуги (далее – клубные формирования) может любой житель города Сургута вне зависимости от пола, возраста, национальности и религиозных убеждений.

3.2.1. Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) города Сургута необходимо подать в одну из оказывающих услугу организаций заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

Заявление может быть подано в одну из следующих организаций:

- муниципальное учреждение культуры «Городской культурный центр» – город Сургут, улица Сибирская, 2; телефоны 24-36-92, 24-37-21;

- муниципальное учреждение «Историко-культурный центр «Старый Сургут» – город Сургут, улица Энергетиков, 2; телефоны 24-78-39;

- муниципальное учреждение культуры «Художественная студия «Ракурс» – город Сургут, проспект Набережный, 14; телефоны 24-63-77;

- иные организации, оказывающие бюджетную услугу.

Информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего, родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля.

При подаче заявления родитель (законный представитель) не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлено медицинское заключение об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании соответствующего профиля (в случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего).

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.2. По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю заключить договор на оказание соответствующих услуг и зачислить его, или лицо, которое он представляет в клубное формирование;

- в случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

3.2.3. При наступлении очередности поданного заявления, организация, оказывающая услугу, должна сообщить заявителю по контактным данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

3.2.4. До начала фактических посещений клубного формирования житель города Сургута или его родитель, законный представитель (в случае, если предполагается посещение клубного формирования несовершеннолетним) должен заключить с организацией, оказывающей услугу, договор на оказание соответствующих услуг.

После подписания договора житель города Сургута может посещать занятия в соответствии с установленным расписанием и правилами проведения занятий.

3.2.5. Для допуска к первому занятию в клубном формировании достаточно назвать свои Ф.И.О и (при необходимости) дату и номер договора, заключенного с организацией, оказывающей услугу.

Организация, оказывающая услугу, должна своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимаемых занимающихся.

3.3. Посетить парковую зону, используемую с целью оказания бюджетной услуги (далее – парковая зона), может любой житель или гость города Сургута вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для приобретения возможности посетить парковую зону жителям (гостям) города Сургута необходимо лично явиться в место ее нахождения.

Жители и гости города Сургута могут посетить следующие парковые зоны:

- муниципальное учреждение культуры «Городской парк культуры и отдыха» – город Сургут, проспект Набережный; телефоны 22-35-31, 22-35-32;

Информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации культурно-досуговых мероприятий в помещениях: конкурсов, фестивалей, концертов, спектаклей:

4.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать жителей и гостей города Сургута о предстоящем культурно-досуговом мероприятии через публикации в газете «Сургутская трибуна» с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения мероприятия.

4.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о месте проведения культурно-досугового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия в газете «Сургутская трибуна».

4.1.3. В зимнее время за один час до начала культурно-досугового мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

4.1.4. Около здания, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

4.1.5. В темное время суток за один час до начала культурно-досугового мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

4.1.6. На эксплуатацию помещений, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.1.7. Фойе зданий, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

4.1.8. Организация, оказывающая услугу, при проведении культурно-досугового мероприятия, обязана обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за одного час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Пе-

перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

4.1.9. Во время проведения культурно-досугового мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.10. В случае, если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, кассы в здании, в котором предполагается провести мероприятие, должны работать в течение не менее недели до проведения данного мероприятия с 12:00 до 19:00. Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

4.1.11. В случае, если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, ожидание в очереди в кассу в здании, в котором предполагается провести мероприятие, не должно превышать 30 минут.

4.1.12. В случае, если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, каждому посетителю культурно-досугового мероприятия должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

4.1.13. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей культурно-досуговых мероприятий по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.1.14. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей культурно-досуговых мероприятий, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.1.15. За один час до начала культурно-досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.1.16. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.1.17. При наличии в помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, специально отведенных мест для курения, данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.1.18. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить помещения, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) 50 посетителей в целом.

4.1.19. Помещения, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты

должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки здания, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие.

4.1.20. В туалетных комнатах во время проведения культурно-досугового мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.1.21. За один час до начала культурно-досугового мероприятия раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.1.22. В помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

4.1.23. При проведении культурно-досугового мероприятия организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.1.24. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей культурно-досугового мероприятия, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.1.25. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать в зрительных залах приставные стулья.

4.1.26. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра культурно-досугового мероприятия стоя.

4.1.27. При организации новогодней елки помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки.

4.1.28. При организации новогодней елки, организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать елку в проходах и около выходов из помещения. Елка должна находиться на устойчивом основании.

4.1.29. При нахождении людей в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

4.1.30. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей культурно-досугового мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.1.31. В зданиях и помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.1.32. В помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.1.33. В помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.2. Требования к проведению культурно-досуговых мероприятий вне помещений на стационарных площадках:

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать жителей и гостей города Сургута о предстоящем культурно-досуговом мероприятии через публикации в газете «Сургутская трибуна» с указанием места проведения мероприятия, контактного телефона для справок и расчетного числа посетителей мероприятия не менее чем за 5 дней до проведения культурно-досугового мероприятия.

4.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о месте проведения культурно-досугового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия в газете «Сургутская трибуна».

4.2.3. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за неделю до проведения культурно-досугового мероприятия уведомить об этом органы милиции с целью обеспечения охраны общественного порядка.

4.2.4. Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна иметь площадь из расчета не менее 2 кв. метра на одного человека расчетного числа посетителей мероприятия.

4.2.5. Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна быть обеспечена скамейками или иными местами для сидения из расчета не менее пяти сидячих мест на 100 человек расчетного числа посетителей.

4.2.6. Прилегающая к месту проведения культурно-досугового мероприятия территория должна быть обеспечена автомобильной парковкой не менее чем на 20 мест.

4.2.7. За один час до начала культурно-досугового мероприятия территория проведения мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

4.2.8. Организация, оказывающая услугу, при проведении во время культурно-досуговых мероприятий конкурсов для детей должна предусмотреть призы для участников данных конкурсов.

4.2.9. В случае если расчетное число посетителей культурно-досугового мероприятия превышает 500 человек, оказывающая услугу организация должна обеспечить во время проведения мероприятия дежурство наряда скорой медицинской помощи.

4.2.10. На территории проведения культурно-досугового мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации посетителей мероприятия в случае пожара.

4.2.11. Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна быть обеспечена урнами из расчета не менее одной урны на 25 кв. метров площади и не менее одной урны на 50 человек расчетного числа посетителей.

4.2.12. Организация, оказывающая услугу, должна выделить отдельные площадки для курения на территории проведения культурно-досугового мероприятия. Площадки для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой.

4.2.13. Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчета не менее одного туалета на 100 человек расчетного числа посетителей.

4.2.14. Во время проведения культурно-досугового мероприятия в туалетах постоянно должна быть туалетная бумага.

4.2.15. Организация, оказывающая услугу, после проведения культурно-досугового мероприятия должна организовать уборку мусора с территории проведения мероприятия не позднее, чем к 7:00 дня, следующего за днем проведения мероприятия.

4.2.16. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей культурно-досуговых мероприятий по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.2.17. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей культурно-досуговых мероприятий, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.3. Требования к организации занятий жителей города в клубных формированиях: кружках, творческих коллективах, студиях любительского художественного и технического творчества, любительских объединениях и клубах по интересам:

4.3.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

Занятия клубного формирования должны проводиться в помещении, на эксплуатацию которого получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.3.2. Требования к регламентации собственной деятельности организации:

Организация, оказывающая услугу, должна за неделю до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. Об изменениях в расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним) не менее чем за 2 недели до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещении, в котором оказывается услуга, уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

4.3.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.3.3.1. В зимнее время подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть очищены от снега и льда.

4.3.3.2. В темное время суток подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть освещены.

4.3.3.3. Около здания, в котором проводятся занятия клубных формирований, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 10 мест.

4.3.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна убирать и вывозить с прилегающей к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований, территории отходы горючих материалов, опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже, чем двух раза в неделю.

4.3.3.5. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 метров от окон и дверей здания, в котором проводятся занятия клубных формирований.

4.3.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.3.4.1. Фойе здания, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

4.3.4.2. В помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.4.3. Помещения для пребывания занимающихся должны размещаться только в наземных этажах зданий если в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние.

4.3.4.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию. Аптечка должна находиться на расстоянии не более 50 метров от каждого помещения (класса, зала, лаборатории), в котором проводятся занятия клубных формирований.

4.3.4.5. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований, наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.3.4.6. Сотрудники организации, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

4.3.4.7. Ежедневно к 8:00 полы в помещениях для занятий, коридорах, холле, используемых при оказании услуги, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.4.8. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.3.4.9. Помещения для занятий изобразительным искусством, скульптурой, кабинеты и мастерские технического творчества, помещения, предназначенные для занятий с животными, растениями должны быть оборудованы раковинами с подводкой горячей и холодной воды.

4.3.4.10. При проведении занятий хореографией должны быть предусмотрены помещения для переодевания, туалеты, душевые, раздельно для занимающихся разного пола. Число занимающихся в группе и количество душевых кабин (сеток) должны быть подобраны из расчета не менее, чем одна кабинка (сетка) на пять занимающихся.

4.3.4.11. При проведении занятий изобразительным искусством помещения мастерских масляной живописи должны иметь площадь не менее 4,8 кв. метра на одного занимающегося, мастерских акварельной живописи и рисунка – не менее 4,0 кв. метра на одного занимающегося, мастерских скульптуры – не менее 3,6 кв. метра на одного занимающегося.

4.3.4.12. При проведении индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные) помещения должны быть площадью не менее 12 кв. метров.

4.3.4.13. При проведении занятий хора и оркестра помещения должны иметь площадь не менее 2 кв. метров на одного занимающегося, помещения для групповых музыкально-теоретических занятий должны иметь площадь не менее 2,4 кв. метра на одного занимающегося.

4.3.4.14. Для занятий хореографией должен быть оборудован зал площадью из расчета не менее 3 кв. метров на одного занимающегося. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами на высоту не менее 2,1 метра.

4.3.4.15. Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 2 миллиметров) и дыры (диаметром более 2 миллиметров).

4.3.4.16. Кабинеты и лаборатории для занятий клубных формирований (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

4.3.4.17. При проведении занятий, предусматривающих паяльные работы, столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие.

4.3.4.18. При организации занятий, предусматривающих проведение различных электротехнических и монтажно-сборочных работ, за детьми должен постоянно наблюдать сотрудник оказывающей услугу организации.

4.3.4.19. Основные помещения для занятий клубных формирований должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

4.3.4.20. Освещение в помещениях для занятий клубных формирований должно быть не менее 150 лк.

4.3.4.21. В помещениях уголков живой природы оказывающая услугу организация должна ежедневно до начала занятия проводить влажную уборку, чистку клеток, кормушек и замену подстилки, мыть поилки и менять воду.

4.3.4.22. Перегоревшие лампы освещения в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть заменены в течение одно-

го дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе занимающихся.

4.3.4.23. Здание, в котором проводятся занятия клубных формирований, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более 50 метров от каждого помещения (класса, зала, лаборатории), в котором проводятся занятия клубных формирований.

4.3.4.24. Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

4.3.4.25. В туалетных комнатах постоянно должны быть урны, туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.3.4.26. Ежедневно к 8:00 раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.4.27. В случае если в работе клубного формирования принимают участие дети до 10 лет, для персонала организации, оказывающей услугу, должен быть выделен отдельный санузел.

4.3.4.28. В тех случаях, когда в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние дети, при проведении занятий в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному клубному формированию, организация, оказывающая услугу, должна обеспечить для занимающихся отдельный вход, гардероб, туалет.

4.3.4.29. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить помещения, в которых проводятся занятия клубных формирований, мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее одного мусорного ведра (корзины) на каждое помещение.

4.3.4.30. При наличии в здании, в котором проводятся занятия клубного формирования, специально отведенных мест для курения, данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.3.4.31. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.3.4.32. В зданиях и помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3.4.33. В зданиях и помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3.4.34. В помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.3.4.35. При проведении занятий клубных формирований, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

4.3.5. Требования к режиму работы:

4.3.5.1. Расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 8:00, окончание не позднее 22:00.

4.3.5.2. В случае если в работе клубного формирования принимают участие дети школьного возраста, расписание занятий данного клубного формирования должно предполагать начало занятий в первой половине дня не ранее 8:00,окончание не позднее 12:15; начало занятий во второй половине дня не ранее 14:30, окончание не позднее 20:00.

4.3.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.3.6.1. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы занимающихся и посетителей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.3.6.2. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и иных посетителей, применять меры принуждения и насилия к занимающимся и иным посетителям.

4.3.6.3. В процессе занятий сотрудники оказывающей услугу организации не должны требовать от занимающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету занятий в клубном формировании.

4.3.6.4. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать занимающихся без согласия занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) к труду, не относящемуся к содержанию занятия в клубном формировании.

4.3.6.5. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать занимающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.3.6.6. Организация, оказывающая услугу, обязана предоставить по требованию занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) заключение санитарно-эпидемиологической службы на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений.

4.3.6.7. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

4.3.6.8. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации не должны оставлять несовершеннолетних занимающихся без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.3.6.9. Сотрудники оказывающей услугу организации, лично взаимодействующие с занимающимися и иными посетителями, должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

4.3.7. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.3.7.1. Организация, оказывающая услугу, обязана информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях) не позднее чем за неделю до проведения таких мероприятий.

4.3.7.2. Организация, оказывающая услугу, не должна препятствовать занимающемуся в возрасте более 14 лет покинуть занятие в клубном формировании ранее времени окончания занятия без объяснения причин (в случае, если занимающийся предупредил руководителя клубного формирования о своем заблаговременном уходе до начала занятия).

4.3.7.3. На время проведения клубных мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников оказывающей услугу организации в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

4.3.7.4. При организации занятий техническим творчеством должны использоваться материалы, безопасность которых подтверждена санитарно-эпидемиологическим заключением.

4.3.7.5. С занимающимися, ухаживающими за животными, не реже одного раза в полугодие должен поводиться инструктаж о приемах безопасного обращения с животными и оказания первой медицинской помощи. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ветеринарный надзор за животными не реже одного раза в месяц.

4.3.7.6. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия клубных формирований в случаях неисправности электрооборудования.

4.3.7.7. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать занимающихся к занятиям хореографией без специализированной одежды и обуви.

4.4. Требования к организации досуга жителей и гостей города в парковых зонах

4.4.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию территории парковой зоны.

4.4.2. В зимнее время подходы к территории парковой зоны и дорожки парковой зоны ежедневно до 9:00 должны быть очищены от снега и льда.

4.4.3. Около территории парковой зоны должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

4.4.4. Организация, оказывающая услугу, должна ежедневно к 9:00 убирать с территории парковой зоны бытовой мусор. За один час до начала работы аттракционов территории аттракционов, аллеи, тропинки, должны быть чистыми, без бытового мусора, иных посторонних предметов.

4.4.5. Аллеи парковой зоны и территории аттракционов в темное время суток должны быть освещены. Освещение должно составлять не менее 100 люкс.

4.4.6. На территории парковой зоны должны быть предусмотрены специально отведенные места для курения. О запрещении курения в остальных местах на видных местах должны быть сделаны надписи.

4.4.7. Специально отведенные места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой.

4.4.8. Кассы по продаже билетов на пользование услугами аттракционов должны работать в течение всего времени работы аттракционов. Работающая касса должна находиться на расстоянии не более 50 метров от каждого действующего аттракциона. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более одного часа в день.

4.4.9. Каждому посетителю аттракциона должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на пользование услугами аттракциона.

4.4.10. Ожидание в очереди в кассу по продаже билетов на посещение аттракционов не должно превышать 30 минут.

4.4.11. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать посетителей к аттракционам в случаях их неисправности.

4.4.12. На территории каждого аттракциона должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям. Аптечка должна находиться в кабинке оператора аттракциона.

4.4.13. Территория парковой зоны должна быть оборудована не менее чем 5 сидячими местами на 200 кв.метров.

4.4.14. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка на территории парковой зоны. Место нахождения охранников должно быть обозначено четкими указателями.

4.4.15. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей парковой зоны, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.4.16. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить территорию парковой зоны урнами из расчета не менее одной урны на 100 кв. метров площади парковой зоны.

4.4.17. Территория парковой зоны должна быть оборудована туалетами, доступными для посетителей. Туалеты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалеты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки территории парковой зоны. Места нахождения туалетов должны быть обозначены четкими указателями.

4.4.18. В туалетах постоянно должна быть туалетная бумага.

4.4.19. Перегоревшие лампы освещения на территории парковой зоны должны быть заменены в течение одного дня.

4.4.20. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей в случае пожара или чрезвычайного происшествия.

4.4.21. На территории парковой зоны запрещается устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.4.22. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей парковой зоны по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.4.23. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;

- Ф.И.О лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения

официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта и действующего законодательства.

Рекомендуемые меры ответственности сотрудников, несущих персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным кон-

трактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация культурного досуга на базе
учреждений и организаций
культуры» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация культурного досуга на базе
учреждений и организаций
культуры» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 7
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества
бюджетной услуги «Организация массовых мероприятий»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организация массовых мероприятий» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 29.04.1999 № 80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (с изменениями от 25.10.2006).

2.3. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.4. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.5. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 08.02.2001).

2.6. Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации» (с изменениями от 08.02.2001).

2.7. Указ Президента Российской Федерации от 07.10.1994 № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов» (с изменениями от 02.02.2005).

2.8. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.9. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.05.2000 № 23-оз «Об автомобильных дорогах и дорожной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 02.11.2006).

2.10. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 10.10.2006).

2.11. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Порядок получения доступа к услуге устанавливается разным в зависимости от места и характера проведения массового мероприятия.

3.1. Для участия в массовом мероприятии, проводимом в помещениях (зрительных залах, дворцах культуры), жителю города Сургута необходимо стать получателем пригласительного билета.

Порядок вручения пригласительных билетов и список получателей пригласительных билетов определяется департаментом культуры, молодежной политики и спорта Администрации города.

В пригласительном билете должна быть указана следующая информация:

- Ф.И.О приглашенного;
- наименование мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- время проведения мероприятия.

Для участия в массовом мероприятии необходимо лично явиться в место проведения мероприятия, указанное в пригласительном билете и предъявить пригласительный билет сотруднику оказывающей услугу организации, отвечающему за допуск приглашенных на мероприятие.

Сотрудник, отвечающий за допуск приглашенных на мероприятие, вправе потребовать у приглашенного предъявления документа, удостоверяющего личность, с целью сверки с данными, указанными в пригласительном билете.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия.

Жителю города Сургута может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие пригласительного билета, дающего право на получение услуги в день и время обращения;
- несоответствие указанных в пригласительном билете данных личности гражданина.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Участвовать в массовых мероприятиях, проводимых вне помещений (на стационарных площадках, либо проводимых в форме гуляний, шествий), может любой житель или гость города Сургута, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для участия в массовых мероприятиях, проводимых вне помещений, жителю (гостю) города Сургута необходимо лично явиться в место проведения массового мероприятия в любое время в период проведения мероприятия.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие требования:

4.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать жителей и гостей города Сургута о предстоящем массовом мероприятии через публикации в газете «Сургутская трибуна» с указанием места (маршрута) проведения мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок и расчетного числа участников мероприятия не менее чем за 10 дней до проведения массового мероприятия.

4.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о месте (маршруте) проведения мероприятия, содержании программы, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день (с 10:00 до 14:00) со дня публичного объявления о проведении мероприятия в газете «Сургутская трибуна».

4.1.3. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить соответствие основных пунктов заявленной программы массового мероприятия его фактическому содержанию.

4.1.4. Массовые мероприятия должны начинаться не раньше 10:00 и заканчиваться не позднее 23:00.

4.1.5. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ведение массового мероприятия с использованием микрофонов или иной звукоусиливающей техники.

4.1.6. организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за две недели до проведения массового мероприятия

уведомить об этом органы милиции с целью обеспечения охраны общественного порядка;

4.2. Требования к организации массовых мероприятий в помещениях:

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна вручить пригласительные билеты не менее чем за 3 дня до даты проведения массового мероприятия.

4.2.2. В зимнее время за один час до начала массового мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

4.2.3. Около здания, в котором проводится массовое мероприятие, должна быть организована парковка не менее чем на 20 мест.

4.2.4. На эксплуатацию помещений, в которых проводится массовое мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.2.5. Фойе зданий, в которых проводится массовое мероприятие, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 20 сидячими местами.

4.2.6. Организация, оказывающая услугу, при проведении массового мероприятия, должна обеспечить наличие гардероба для участников мероприятия. Гардеробы должны начать работать за 1 час до начала массового мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего массового мероприятия.

4.2.7. В помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.2.8. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить наличие в здании, в котором проводится массовое мероприятие, пункта питания (буфета, ресторана или иного пункта питания), в котором должны соблюдаться все санитарно-гигиенические нормы.

4.2.9. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы участников массовых мероприятий по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.2.10. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на участников массового мероприятия, при-

менять меры принуждения и насилия к участникам массового мероприятия.

4.2.11. За один час до начала массового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.2.12. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.2.13. В помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, должны быть предусмотрены специально отведенные места для курения. О запрещении курения в остальных помещениях на видных местах должны быть сделаны надписи.

4.2.14. Специально отведенные места для курения должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.2.15. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить помещения, в которых проводится массовое мероприятие, мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 50 человек расчетного числа участников мероприятия.

4.2.16. Помещения, в которых проводится массовое мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более 10 минут пешей доступности из любой точки здания, в котором проводится мероприятие.

4.2.17. В туалетных комнатах во время проведения массового мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.2.18. За один час до начала массового мероприятия раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.2.19. В помещении, в котором проводится массовое мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания

доврачебной помощи участникам мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

4.2.20. При проведении массового мероприятия организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка.

4.2.21. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения участников массового мероприятия, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.2.22. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать в зрительных залах приставные стулья.

4.2.23. В здании и помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрываю-щиеся запоры.

4.2.24. В коридорах, холлах помещений, в которых проводится массовое мероприятие, ковры, паласы, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.2.25. В помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.2.26. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.2.27. В зданиях и помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3. Требования к проведению массовых мероприятий вне помещений на стационарных площадках:

4.3.1. Территория проведения массового мероприятия должна иметь площадь из расчета не менее 2 кв. метров на одного человека расчетного числа участников мероприятия.

4.3.2. Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена скамейками или иными местами для сидения из расчета не менее одного сидячего места на 300 человек расчетного числа участников.

4.3.3. Прилегающая к месту проведения массового мероприятия территория должна быть обеспечена автомобильной парковкой не менее чем на 50 мест.

4.3.4. За один час до начала массового мероприятия территория проведения массового мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

4.3.5. При расчетном числе участников массового мероприятия более 5000 человек, должен быть установлен экран (площадью не менее 10 кв. метров), на котором должны отображаться основные события мероприятия.

4.3.6. При проведении массового мероприятия громкость звука не должна превышать 120 децибелов.

4.3.7. Организация, оказывающая услугу, при проведении во время массовых мероприятий конкурсов для детей должна предусмотреть призы для участников данных конкурсов.

4.3.8. При проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства только лицензированных производителей. Организация, проводящая фейерверки, должна иметь соответствующую лицензию.

4.3.9. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить во время проведения массового мероприятия дежурство наряда скорой медицинской помощи.

4.3.10. На территории проведения массового мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара.

4.3.11. Организация, оказывающая услугу, при проведении массового мероприятия должна организовать на территории проведения мероприятия работу пунктов питания из расчета не менее одного пункта питания на 1000 человек расчетного числа участников мероприятия.

4.3.12. Организации, предоставляющие во время проведения массового мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли и (или) оказание услуг общественного питания.

4.3.13. Организация, оказывающая услугу, не позднее трех дней со дня окончания массового мероприятия должна разместить в сети Интернет (сайт skachcom.ru) контактную информацию об организациях, оказывавших во время проведения мероприятия услуги пунктов питания, с планом их размещения на территории проведения мероприятия.

4.3.14. При температуре воздуха более +25 градусов по шкале Цельсия во всех пунктах питания на территории проведения массового мероприятия должна производиться реализация прохладительных напитков.

4.3.15. При температуре воздуха менее +10 градусов по шкале Цельсия во всех пунктах питания на территории проведения массового мероприятия должна производиться реализация горячих напитков (чай, кофе).

4.3.16. Продажа напитков на территории проведения массового мероприятия должна производиться только в пластиковой или металлической таре.

4.3.17. Во время проведения массового мероприятия на территории проведения мероприятия не должны продаваться алкогольные напитки с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции.

4.3.18. Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена урнами из расчета не менее одной урны на 25 кв. метров площади и не менее одной урны на 50 человек расчетного числа участников.

4.3.19. Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчета не менее одного туалета на 1000 человек расчетного числа участников.

4.3.20. Во время проведения массового мероприятия в туалетах постоянно должна быть туалетная бумага.

4.3.21. Организация, оказывающая услугу, после проведения массового мероприятия должна организовать уборку мусора с территории проведения мероприятия не позднее, чем к 7:00 дня, следующего за днем проведения массового мероприятия.

4.4. Требования к проведению массовых мероприятий, предусматривающих перемещение (шествие) участников:

4.4.1. Организация, оказывающая услугу, после проведения массового мероприятия должна организовать уборку мусора по маршруту проведения мероприятия не позднее, чем через три часа после проведения массового мероприятия.

4.4.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие во время проведения массового мероприятия частного автотранспорта по маршруту проведения мероприятия.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзаце втором пункта 5.1.2 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным осно-

ванием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных

требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за однократное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение

организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям

настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном

интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация массовых мероприятий»

(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация массовых мероприятий»
(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 8
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Организация мероприятий по работе с молодежью»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организация мероприятий по работе с молодежью» (далее – бюджетная услуга), являются структурное подразделение Администрации города Сургута – департамент культуры, молодежной политики и спорта, муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989).

2.3. Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» (с изменениями от 02.02.2006).

2.4. Федеральный закон от 28.06.1995 № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» (с изменениями от 22.08.2004).

2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004).

2.6. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями от 05.01.2006).

2.7. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 31.12.2005).

2.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.2000 № 551 «О военно-патриотических молодежных и детских объединениях».

2.9. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.10. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утвержденных Госкомобразованием СССР 10.05.1989).

2.11. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.06.2006 № 63-оз «О реализации государственной молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.12. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.13. Постановление Мэра города Сургута от 25.01.1999 № 215 «О мероприятиях по совершенствованию военно-патриотического воспитания молодежи и организации обязательной подготовки граждан к военной службе».

2.14. Постановление Мэра города Сургута от 22.05.1998 № 82 «Об утверждении положения о Порядке кредитования строительства жилья и покупки жилья молодым семьям» (с изменениями от 15.01.2002).

2.15. Постановление Мэра города Сургута от 20.09.2002 № 242 «Об участии молодежных и детских общественных объединений в реализации молодежной политики в городе Сургуте».

2.16. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем жителям города в возрасте от 7 до 30 лет, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.1. Для приобретения возможности получить консультацию по поддержке молодых семей, проживающих на территории города Сургута, необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Одному из супругов лично или по телефону обратиться с интересующим вопросом в следующую организацию:

- комитет молодежной политики департамента культуры, молодежной политики и спорта Администрации города по адресу: город Сургут, улица Энгельса, 8, кабинеты 502, 506; телефоны 23-05-19, 52-23-12.

Контактная информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города, сайте комитета молодежной политики (www.skachcom.ru) в сети Интернет.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Жителю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к получению услуги в случае обращения в нерабочее время оказывающей услугу организации.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Для приобретения возможности участвовать в семинарах по различным направлениям ведения быта молодой семьи, необходимо совершить следующие действия:

3.2.1. Один из супругов должен подать заявление на участие в выбранных семинарах в следующую организацию:

- городской клуб молодых семей «Плим», расположенный по адресу: город Сургут, улица Республики, 80, телефон 24-66-25;

Контактная информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города, сайте комитета молодежной политики (www.skachcom.ru) в сети Интернет.

Информацию о темах семинаров и сроках их проведения жители города Сургута могут получить по телефонному или личному обращению в оказывающую услугу организацию, либо на официальном интернет-сайте Администрации города.

В заявлении должно быть указано:

- Ф.И.О супругов;
- возраст каждого из супругов;
- тема семинара, в котором хотели бы поучаствовать супруги;
- дата написания заявления;
- подпись одного из супругов.

3.2.2. Предъявить сотруднику организации, оказывающей услугу, паспорт гражданина Российской Федерации.

3.2.3. При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю города Сургута в приеме заявления в случае, если возраст обоих супругов превышает 30 лет.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

На основании заявления оказывающая услугу организация должна выдать обратившемуся документ, подтверждающий право участвовать в выбранных семинарах.

3.2.4. Явиться в место проведения семинара в указанное оказывающей услугу организацией время.

3.2.5. По требованию сотрудников организации, проводящей семинар, предъявить документ, подтверждающий право участвовать в выбранных семинарах и, при необходимости, документ, удостоверяющий личность.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Жителю города Сургута может быть отказано в участии в семинаре в случае отсутствия документа, подтверждающего право участвовать в семинаре и/или документа, удостоверяющего личность.

Отказ в участии в семинаре по иным основаниям не допускается.

3.3. Для приобретения возможности получить содействие в трудовой занятости молодежи, жителям города Сургута в возрасте от 14 до 30 лет необходимо совершить следующие действия:

3.3.1. Лично обратиться к сотруднику следующей организации:

- муниципальное учреждение «Наше время», расположенное по адресу: город Сургут, улица Просвещения, 35; телефоны 28-29-95, 28-29-96.

Контактная информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города, сайте комитета молодежной политики (www.skachcom.ru) в сети Интернет.

3.3.2. Предъявить сотруднику оказывающей услугу организации паспорт гражданина Российской Федерации.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации жителям города Сургута может быть отказано в оказании содействия в трудоустройстве.

3.3.3. Назвать вакансию, которую бы хотел занять обратившийся, либо обратиться за помощью в поиске подходящей вакансии.

Информацию о наличии вакансий и конкретных параметрах каждой из вакансий жители города Сургута могут получить посредством:

- личного обращения к сотруднику организации, оказывающей услугу;

- ознакомления с информационными материалами, вывешенными в помещении организации, оказывающей услугу;

- ознакомления с ежемесячными публикациями в газете «Сургутская трибуна»;

- иными доступными способами.

В случае отсутствия на момент обращения подходящих вакансий, сотрудник оказывающей услугу организации должен предложить обратившемуся встать на учет в качестве ищущего место работы с указанием контактного телефона.

При появлении подходящей вакансии оказывающая услугу организация должна сообщить об этом обратившемуся, поставленному на учет, по контактному телефону и о дальнейших действиях, которые необходимо осуществить обратившемуся.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю города Сургута в предоставлении доступа к получению услуги в случае, если его возраст меньше 14 лет или больше 30 лет.

Отказ в предоставлении доступа к получению услуги по иным основаниям не допускается.

3.4. Для приобретения возможности получить доступ к участию в фестивалях, играх, конкурсах и иных мероприятиях, способствующих развитию творческого и интеллектуального потенциала молодежи (далее – молодежные мероприятия), жителям города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.4.1. Желающий участвовать в молодежном мероприятии (или представитель команды, в случае если планируется участие в командных молодежных мероприятиях) должен подать заявление об участии в молодежном мероприятии в следующую организацию:

- комитет молодежной политики, город Сургут по адресу: улица Энгельса, 8, кабинеты 502, 506; телефоны 23-05-19, 52-23-12.

Информацию о молодежных мероприятиях и сроках их проведения жители города Сургута могут получить по телефонному или личному обращению в оказывающую услугу организацию, либо на официальном интернет-сайте Администрации города.

В заявлении должно быть указано:

- наименование молодежного мероприятия;
- Ф.И.О участника (в случае, если планируется участие в командных молодежных мероприятиях, то указывается название команды);
- состав команды (в случае, если планируется участие в командных молодежных мероприятиях);
- возраст (в случае, если планируется участие в командных молодежных мероприятиях, то указывается возраст всех членов команды);
- дата написания заявления;
- подпись подавшего заявление.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю города Сургута в приеме заявления в случае, если его возраст (возраст одного из участников команды) меньше 14 лет или больше 30 лет.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

Непосредственно после проверки полноты указанных в заявлении данных сотрудник оказывающей услугу организации должен известить подавшего заявление о месте, дате и времени проведения просмотра (отбора) участников молодежного мероприятия.

3.4.2. Участники мероприятия должны явиться в место проведения просмотра (отбора) в указанное оказывающей услугу организацией время.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других участников.

Организация, оказывающая услугу, может отказать участнику (команде участников) в участии в просмотре (отборе) в случае, если участник (команда участников) просмотра (отбора) явились в место проведения просмотра (отбора) во время, отличное от указанного оказывающей услугу организацией.

Отказ в участии в просмотре (отборе) по иным основаниям не допускается.

3.4.3. Непосредственно после проведения просмотра (отбора) участников (команд участников) мероприятия оказывающая услугу организация оглашает (путем устного объявления и вывешивания списков в помещении, в котором проводится просмотр, отбор) участникам (командам участников) просмотра (отбора) список участников (команд участников), прошедших в основную часть молодежного мероприятия, дату, место и время проведения основной части мероприятия, порядок подготовки и проведения основной части мероприятия.

3.5. Для приобретения возможности участвовать в работе клубных формирований гражданского и патриотического воспитания молодежи, жителям города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.5.1. Подать в одну из организаций, оказывающих услугу, заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет их родители (законные представители).

Заявление может быть подано в следующую организацию:

- муниципальное учреждение «Центр специальной подготовки «Сибирский легион», расположенное по адресу: город Сургут, улица Мира, 40; телефон 51-52-42.

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города, сайте комитета молодежной политики (www.skachcom.ru) в сети Интернет.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;
- место жительства;
- контактный телефон и/или контактный e-mail;
- наименование клубного формирования;
- дату написания заявления;
- подпись заявителя.

Вместе с заявлением необходимо представить копию документа, удостоверяющего личность заявителя.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего, родитель (законный представитель) должен также представить медицинскую справку об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- если его возраст желающего заниматься меньше 14 лет или больше 30 лет;

- не представлена медицинская справка об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании соответствующего профиля (в случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего).

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.5.2. По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю заключить договор на оказание соответствующих услуг (в случае, если посещение клубного формирования предполагает частичную оплату) и зачислить его, или лицо, которое он представляет в клубное формирование;

- в случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

3.5.3. При наступлении очередности поданного заявления, организация, оказывающая услугу, должна сообщить заявителю по контактным данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

3.5.4. До начала фактических посещений клубного формирования житель города Сургута или его родитель, законный представитель (в случае, если предполагается посещение клубного формирования несовершеннолетним) должен заключить с организацией, оказывающей услугу, договор на оказание соответствующих услуг (в случае, если посещение клубного формирования предполагает частичную оплату).

После подписания договора житель города Сургута может посещать занятия клубного формирования в соответствии с установленным расписанием и правилами проведения занятий.

3.5.5. Для допуска к первому занятию в клубном формировании достаточно назвать свои Ф.И.О и (при необходимости) дату и номер договора, заключенного с организацией, оказывающей услугу (в случае, если посещение клубного формирования предполагает частичную оплату).

Организация, оказывающая услугу, должна своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимаемых занимающихся.

3.6. Для приобретения возможности участвовать в военно-спортивных сборах и играх (далее – военно-спортивные мероприятия) жителям города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.6.1. Желающий участвовать в военно-спортивном мероприятии (или представитель команды, в случае если подается командное заявление) должен

подать заявление в оказывающую услугу организацию об участии в мероприятии.

Заявление может быть подано в следующую организацию:

- муниципальное учреждение «Центр специальной подготовки «Сибирский легион», расположенное по адресу: город Сургут, улица Мира, 40; телефон 51-52-42.

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

Информацию о военно-спортивных мероприятиях и сроках их проведения жители города Сургута могут получить по телефонному или личному обращению в оказывающую услугу организацию, либо на официальном интернет-сайте Администрации города или на сайте комитета молодежной политики (www.skachcom.ru).

В заявлении должно быть указано:

- наименование мероприятия;

- Ф.И.О участника (в случае, если планируется участие в командных мероприятиях, то указывается название команды);

- состав команды (в случае, если планируется участие в командных мероприятиях);

- возраст участника (в случае, если планируется участие в командных мероприятиях, то указывается возраст всех участников команды)

- дата написания заявления;

- подпись подавшего заявление.

Вместе с заявлением необходимо представить справки о состоянии здоровья всех участников, указанных в заявлении.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю города Сургута в приеме заявления в следующих случаях:

- если его возраст меньше 14 лет или больше 30 лет;

- отсутствие справки о состоянии здоровья и допуска врача.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

На основании поданного заявления оказывающая услугу организация должна оповестить подавшего заявление о месте, дате и времени проведения военно-спортивного мероприятия.

3.6.2. Лично явиться в место проведения военно-спортивного мероприятия во время, указанное оказывающей услугу организацией.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Жителю города Сургута может быть отказано в участии в военно-спортивном мероприятии в следующих случаях:

- если он не подавал заявление на участие в мероприятии или не состоит в списках команд, подававших заявление;

- если он явился в место проведения военно-спортивного мероприятия во время, отличное от указанного оказывающей услугу организацией.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.7. Заниматься в клубных формированиях по месту жительства может любой житель города Сургута в возрасте от 7 до 30 лет вне зависимости от пола, национальности и религиозных убеждений.

Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях по месту жительства жителям города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.7.1. Подать в одну из организаций, оказывающих услугу, заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет их родители (законные представители).

Заявление может быть подано в следующую организацию:

- муниципальное учреждение по работе с подростками и молодежью по месту жительства «Вариант», расположенное по адресу: город Сургут, улица Декабристов, 3; телефон 24-00-12.

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города, сайте комитета молодежной политики в сети Интернет.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего, родитель (законный представитель) должен также представить медицинскую справку об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- если возраст желающего заниматься менее 7 лет и более 30 лет;

- не представлена медицинская справка об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании соответствующего профиля (в случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего).

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.7.2. По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю заключить договор на оказание соответствующих услуг и зачислить его, или лицо, которое он представляет в клубное формирование;

- в случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля – предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

3.7.3. При наступлении очередности поданного заявления, организация, оказывающая услугу, должна сообщить заявителю по контактным данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

3.7.4. Для допуска к первому занятию в клубном формировании достаточно назвать свои Ф.И.О.

Организация, оказывающая услугу, должна своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимаемых занимающихся.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к оказанию консультационной помощи молодым семьям:

4.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений, в которых ведется прием по обращениям молодых семей и семинары для молодых семей.

4.1.2. Фойе здания, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

4.1.3.В зимнее время подходы к зданию, в котором оказывается услуга, должны быть очищены от снега и льда.

4.1.4. Помещение, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано гардеробом или вешалками не менее чем на 10 предметов верхней одежды.

4.1.5. В помещениях, в которых оказывается услуга, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.6. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых в помещениях, в которых проводятся семинары и прием граждан.

4.1.7. В случае наличия специально отведенных мест для курения, данные места должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах курения запрещается.

4.1.8. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

4.1.9. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.1.10. К началу приема граждан (началу семинаров) полы в помещениях, в которых оказывается услуга, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.1.11. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. В течение времени работы оказывающей услугу организацией туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.1.12. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага.

4.1.13. К началу работы оказывающей услугу организации раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.1.14. Организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

4.1.15. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.1.16. Во время присутствия людей в помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры.

4.1.17. Организация, оказывающая услугу, должна не реже одного раза в квартал информировать жителей города Сургута о действующих программах поддержки молодых семей через публикации в газете «Сургутская трибуна» с указанием телефона для справок.

4.1.18. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять жителям города Сургута информацию о действующих программах поддержки молодых семей, о порядке доступа молодой семьи к участию в программах по телефону в течение всего рабочего дня оказывающей услугу организации.

4.1.19. Организация, оказывающая услугу, должна по личному или телефонному обращению молодых семей предоставить им консультационную помощь по заполнению документов для участия в программах поддержки молодых семей.

4.1.20. Организация, оказывающая услугу, должна по личному обращению молодых семей предоставить им бланки документов, необходимые к заполнению для участия в программах поддержки молодых семей.

4.1.21. Предоставление консультационных услуг молодым семьям должно производиться в течение не менее трех дней в неделю не менее трех часов в день.

4.1.22. Организация, оказывающая услугу, должна производить запись на оказание консультационной помощи по телефонному обращению.

4.1.23. Помещения, в которых проводятся семинары, должны быть оборудованы столами и стульями для каждого участника семинара.

4.1.24. В случае изменения времени проведения семинаров оказывающая услугу организация должна уведомить участников семинара обо всех изменениях не менее чем за три дня до вступления в силу этих изменений.

4.2. Требования к содействию трудовой занятости молодежи:

4.2.1. Организация, оказывающая содействие в трудоустройстве, должна не реже одного раза в месяц информировать молодежь города Сургута о наличии вакантных рабочих мест для молодежи в газете «Сургутские ведомости» с указанием вакантных рабочих мест, ориентировочной заработной плате и периоде трудоустройства.

4.2.2. Организация, оказывающая содействие в трудоустройстве, должна предоставлять информацию о наличии вакансий для молодежи, порядке поступления на рабочее место, прочую информацию, касающуюся трудоустройства молодежи по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

4.2.3. Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений, в которых ведется прием по обращениям молодежи.

4.2.4. В зимнее время подходы к зданию, в котором ведется прием, должны быть очищены от снега и льда.

4.2.5. Оказание содействия в трудоустройстве должно производиться организацией, оказывающей услугу, в течение не менее 5 дней в неделю.

4.2.6. Помещение, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано гардеробом или вешалками не менее чем на 10 предметов верхней одежды.

4.2.7. В помещениях, в которых оказывается услуга, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.2.8. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

4.2.9. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.2.10. Вакансии, используемые для оказания услуги, должны предусматривать возможность предоставления отпуска на время сдачи сессий и экзаменов согласно Трудовому кодексу Российской Федерации.

4.2.11. Ожидание в очереди на прием по вопросу трудоустройства не должно составлять более 30 минут.

4.2.12. К началу работы организации, оказывающей услугу, полы в помещениях, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.2.13. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. В течение времени работы оказывающей услугу организацией туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.2.14. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.2.15. К началу работы оказывающей содействие в трудоустройстве организации раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.2.16. В случае наличия в здании, в котором оказывается услуга, специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.2.17. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3. Требования к организации проведения фестивалей, игр, конкурсов и иных мероприятий, способствующих развитию творческого и интеллектуального потенциала молодежи (молодежных мероприятий).

4.3.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать жителей города Сургута не менее чем за 14 дней о планируемом молодежном мероприятии в газете «Сургутские ведомости» с указанием названия мероприятия, места проведения, основных аспектов проведения мероприятия и телефона для справок.

4.3.2. Организация, оказывающая услугу, с момента публикации информации о молодежном мероприятии в газете «Сургутская трибуна», должна предоставлять информацию о порядке доступа к участию в мероприятии по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

4.3.3. Организация, оказывающая услугу, должна установить четкие критерии отбора для участия в молодежном мероприятии и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

4.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна утвердить Положение о проведении мероприятия и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с ним.

4.3.5. Организация, оказывающая услугу, при отборе участников молодежного мероприятия, не должна отдавать предпочтение отдельным претендентам, независимо от состояния здоровья, пола, национальности и вероисповедания.

4.3.6. Молодежное мероприятие должно проводиться в помещениях, на эксплуатацию которых получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.3.7. В помещениях, в которых проводится мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.8. В случае проведения зрелищного молодежного мероприятия организация, оказывающая услугу, должна выделить участникам мероприятия помещения для переодевания.

4.3.9. За один час до начала мероприятия полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.10. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы участников и посетителей молодежного мероприятия, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.3.11. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на участников и посетителей молодежного мероприятия, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.3.12. Организация, оказывающая услугу, при проведении молодежного мероприятия, должна обеспечить наличие гардероба для участников и посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

4.3.13. Помещения, в которых проводится молодежное мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для участников и посетителей. В течение времени проведения мероприятия туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.3.14. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.3.15. За один час до начала мероприятия раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.16. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие медицинской аптечки в помещении, в котором проводится молодежное мероприятие. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

4.3.17. При проведении зрелищного молодежного мероприятия организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.3.18. В случае наличия специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах курения запрещается.

4.3.19. Организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

4.3.20. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3.21. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации участников и посетителей мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.3.22. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3.23. Во время присутствия людей в помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрываю-щиеся запоры.

4.3.24. В помещениях, в которых проводится молодежное мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.4. Требования к организации работы клубных формирований гражданского и патриотического воспитания молодежи:

4.4.1. Организация, оказывающая услугу, должна за три дня до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. Об изменениях в расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним) не менее чем за 2 недели до вступления в силу этих изменений.

4.4.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить правила поведения при проведении занятий техническими видами спорта и парашютным спортом. Правила должны быть вывешены в доступном для всех занимающихся месте.

4.4.3. Организация, оказывающая услугу, должна убирать и вывозить с территории для проведения занятий опавшие листья, сухую траву и прочий мусор не реже одного раза в неделю.

4.4.4. На территории для проведения занятий клубного формирования должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи занимающимся.

4.4.5. На территории для проведения занятий клубного формирования должны быть организованы раздевальные, раздельные для занимающихся разного пола. Раздевальные должны быть оборудованы сидячими местами.

4.4.6. Занятия в клубных формированиях должны начинаться не ранее 8:00 и заканчиваться не позднее 22:00.

4.4.7. В случае если в работе клубного формирования принимают участие дети школьного возраста, занятия в клубном формировании должно начинаться

в первой половине дня не ранее 8:00, заканчиваться не позднее 12:15; во второй половине дня – начинаться не ранее 14:30 и заканчиваться не позднее 20:00.

4.4.8. Практические занятия техническими видами спорта не должны длиться более одного часа подряд для каждого из занимающихся.

4.4.9. При организации занятий парашютным спортом, оказывающая услугу организация не должна допускать до прыжков занимающихся, не прошедших теоретическую подготовку.

4.4.10. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать занимающихся к занятиям картингом и мотокроссом без специализированной одежды.

4.4.11. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы занимающихся и посетителей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.4.12. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.4.13. В процессе занятий сотрудники оказывающей услугу организации не должны требовать от занимающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету занятий в клубном формировании.

4.4.14. Сотрудники оказывающей услугу организации, лично взаимодействующие с занимающимися и иными посетителями, должны проходить медицинское обследование не реже 1 раза в год.

4.4.15. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать занимающихся без согласия занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) к труду, не относящемуся к содержанию занятия в клубном формировании.

4.4.16. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать занимающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.4.17. Организация, оказывающая услугу, не должна препятствовать занимающемуся в возрасте более 14 лет покинуть занятие в клубном формировании ранее времени окончания занятия без объяснения причин (в случае, если занимающийся предупредил руководителя клубного формирования о своем заблаговременном уходе до начала занятия).

4.4.18. При краткосрочном отсутствии занимающегося (менее 3-х дней пропущенных занятий подряд) оказывающая услугу организация должна допустить обучающегося к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха).

4.4.19. Организация, оказывающая услугу, должна информировать занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним) о планируемых разовых мероприятиях (со-

ревнованиях среди занимающихся и иных мероприятиях) за неделю до проведения таких мероприятий.

4.4.20. Территория для проведения занятий клубного формирования должна быть оборудована туалетами, доступными для занимающихся. Туалеты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.5. Требования к проведению военно-спортивных сборов и игр (военно-спортивных мероприятий):

4.5.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать молодежь города Сургута о проведении военно-спортивного мероприятия посредством публикации в газете «Сургутские ведомости» не менее чем за 14 дней до проведения мероприятия. В публикации должны быть указаны: название мероприятия, место проведения, телефон для справок.

4.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о порядке доступа к участию в военно-спортивном мероприятии, прочую информацию, касающуюся мероприятия по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

4.5.3. Организация, оказывающая услугу, должна установить четкие критерии отбора для участия в военно-спортивном мероприятии и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

4.5.4. Организация, оказывающая услугу, должна утвердить правила проведения военно-спортивного мероприятия и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с ними.

4.5.5. Организация, оказывающая услугу, при отборе участников военно-спортивного мероприятия, не должна отдавать предпочтение отдельным претендентам, независимо от пола, национальности и вероисповедания.

4.5.6. при проведении военно-спортивных сборов и игр, оказывающая услугу организация должна обеспечить участников необходимым для участия в указанных мероприятиях специализированным снаряжением (одежда, оружие для пейнтбола, прочее необходимое снаряжение).

4.5.7. При проведении военно-спортивных сборов и игр для питья не должна использоваться некипяченая вода из природных водоемов.

4.5.8. При организации военно-спортивных сборов и игр вес рюкзака для младших школьников не должен превышать 2 килограмм, для старших школьников – 8 килограмм.

4.5.9. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан по существу отвечать на вопросы участников или посетителей мероприятия, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.5.10. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен применять меры принуждения и насилия к участникам или посетителям военно-спортивного мероприятия.

4.5.11. При проведении военно-спортивных сборов и игр с целью оказания первой медицинской помощи должен присутствовать медицинский работник.

4.5.12. При возникновении в присутствии сотрудников организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия по отношению к отдельным участникам военно-спортивного мероприятия, драк, в которые вовлечены участники мероприятия, данные сотрудники должны обеспечить пресечение вышеуказанных нарушений общественного порядка.

4.5.13. Военно-спортивные сборы и игры не должны проводиться в дождь, а также при температуре воздуха ниже -18 градусов Цельсия.

4.6. Требования к работе клубных формирований по месту жительства:

4.6.1. Требования к регламентации собственной деятельности организации:

Организация, оказывающая услугу, должна за неделю до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. Об изменениях в расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним) не менее чем за 3 дня до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещении, в котором оказывается услуга, уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

4.6.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории:

4.6.2.1. В зимнее время подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубного формирования, должны быть очищены от снега и льда.

4.6.2.2. В темное время суток подходы к зданию, в котором проводятся занятия клубных формирований, должны быть освещены.

4.6.2.3. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 метров от окон и дверей здания, в котором проводятся занятия клубных формирований.

4.6.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.6.3.1. В помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.6.3.2. Если в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние, то помещения для пребывания занимающихся должны размещаться только в наземных этажах зданий или в цокольных этажах при условии наличия вытяжки, канализации и отдельного входа в помещение.

4.6.3.3. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию. Аптечка должна находиться на расстоянии не более 50 метров от каждого помещения (класса, зала, лаборатории), в котором проводятся занятия клубных формирований.

4.6.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в здании, в котором проводятся занятия клубных формирований, наличие охранника или вахтера, следящего за соблюдением общественного порядка или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.6.3.5. Сотрудники организации, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения занимающихся и посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных лиц.

4.6.3.6. Ежедневно к 9:00 полы в помещениях для занятий, коридорах, холле, используемых при оказании услуги, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.6.3.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.6.3.8. Помещения для занятий изобразительным искусством, скульптурой, кабинеты и мастерские технического творчества, помещения, предназначенные для занятий с животными, растениями должны быть оборудованы раковинами с подводкой горячей и холодной воды.

4.6.3.9. Кабинеты и лаборатории для занятий клубных формирований должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

4.6.3.10. При проведении занятий, предусматривающих паяльные работы, столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие.

4.6.3.11. При организации занятий, предусматривающих проведение различных электротехнических и монтажно-сборочных работ, за детьми должен постоянно наблюдать сотрудник оказывающей услугу организации.

4.6.3.12. В помещениях уголков живой природы оказывающая услугу организация должна ежедневно до начала занятия проводить влажную уборку, чистку клеток, кормушек и замену подстилки, мыть поилки и менять воду.

4.6.3.13. Перегоревшие лампы освещения в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, должны быть заменены в течение одного дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе занимающихся.

4.6.3.14. Здание, в котором проводятся занятия клубных формирований, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.6.3.15. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.6.3.16. Ежедневно к 9:00 раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.6.3.17. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить помещения, в которых проводятся занятия клубных формирований, мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее одного мусорного ведра (корзины) на каждое помещение.

4.6.3.18. При наличии в здании, в котором проводятся занятия клубного формирования, специально отведенных мест для курения, данные места долж-

ны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.6.3.19. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.6.3.20. В зданиях и помещениях, в которых проводятся занятия клубных формирований, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.6.3.21. В помещениях, в которых проводятся занятия клубного формирования, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.6.3.22. При проведении занятий клубных формирований, двери основных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры.

4.6.4. Требования к режиму работы:

4.6.4.1. Расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 8:00, окончание не позднее 22:00.

4.6.4.2. В случае если в работе клубного формирования принимают участие дети школьного возраста, расписание занятий данного клубного формирования должно предполагать начало занятий в первой половине дня не ранее 8:00, окончание не позднее 12:15; начало занятий во второй половине дня не ранее 14:30, окончание не позднее 20:00.

4.6.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.6.5.1. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы занимающихся и посетителей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.6.5.2. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на занимающихся и иных посетителей, применять меры принуждения и насилия к занимающимся и иным посетителям.

4.6.5.3. В процессе занятий сотрудники оказывающей услугу организации не должны требовать от занимающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету занятий в клубном формировании.

4.6.5.4. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать занимающихся без согласия занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) к труду, не относящемуся к содержанию занятия в клубном формировании.

4.6.5.5. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать занимающихся к вступлению в общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.6.5.6. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

4.6.5.7. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации не должны оставлять несовершеннолетних занимающихся без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.6.5.8. Сотрудники оказывающей услугу организации, лично взаимодействующие с занимающимися и иными посетителями, должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

4.6.6. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.6.6.1. Организация, оказывающая услугу, не должна препятствовать занимающемуся в возрасте старше 14 лет покинуть занятие в клубном формировании ранее времени окончания занятия без объяснения причин.

4.6.6.2. Организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия в случаях неисправности электрооборудования.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут

самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.1.4. В случае, если в качестве организации, оказывающей услугу, выступает структурное подразделение Администрации города, обжаловать нарушение стандарта качества бюджетной услуги можно способами, указанными в абзацах втором, четвертом, пятом пункта 5.1.2 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в

случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;

- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;

- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

- подпись руководителя организации (его заместителя);

- печать организации;

- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение

на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10. настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10. настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10. настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация мероприятий по
работе с молодежью» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация мероприятий по работе
с молодежью» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 9
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время» (далее – бюджетная услуга), являются структурное подразделение Администрации города – департамент культуры, молодежной политики и спорта, муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989).

2.3. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004).

2.4. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями от 05.01.2006).

2.5. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 31.12.2005).

2.6. Закон Российской Федерации от 18.04.1991 № 1026-I «О милиции» (с изменениями от 27.07.2006).

2.7. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 № 2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием, лагерей труда и отдыха» (с изменениями от 28.06.2002).

2.8. Письмо Министерства образования Российской Федерации от 14 июня 2001 № 736/28-5 «Об организации выезда несовершеннолетних граждан Российской Федерации из Российской Федерации на отдых, обучение или лечение».

2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.04.2003 №31 «О введении в действие санитарных эпидемиологических правил СП 2.5.1277-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных детских коллективов».

2.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003 № 20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей».

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.06.2006 № 63-оз «О реализации государственной молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.13. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 10.10.2006).

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям города Сургута в возрасте от 7 до 30 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

3.1. Для приобретения возможности отдохнуть в каникулярное время в оздоровительных организациях на территории города Сургута и Сургутского района жителям города необходимо произвести следующие действия:

3.1.1. Подать в одну из оказывающих услугу организаций заявление с пожеланием о включении в группы отдыха.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляют их родители (законные представители).

Узнать о сроках начала и окончания приема заявлений можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или департамент культуры, молодежной политики и спорта Администрации города. Актуальная информация о сроках начала и окончания приема заявлений на отдых в каникулярное время публикуется на официальном интернет-сайте Администрации города (www.admsurgut.ru).

Заявление может быть подано в одну из следующих организаций:

- муниципальное учреждение «Центр специальной подготовки «Сибирский легион», город Сургут, улица Мира, 40, телефоны 51-52-42, 50-30-88;

- городское муниципальное учреждение «Спортивно-оздоровительный центр «Олимпия», поселок Барсово, телефон 51-86-20.

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения получателя услуги;
- место жительства;
- место учебы, работы;
- данные документа, удостоверяющего личность заявителя;
- контактный телефон и/или контактный e-mail;
- название места отдыха;
- дату написания заявления;
- подпись заявителя.

Вместе с заявлением необходимо представить медицинскую справку о состоянии здоровья получателя услуги и копию паспорта заявителя.

По факту приема заявления сотрудник организации, оказывающей услугу, должен выдать заявителю документ, удостоверяющий факт подачи заявления, квитанцию на оплату отдыха в оздоровительном учреждении и информацию о дате, времени и месте сбора для отправки к месту отдыха.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- непредставление медицинской справки о состоянии здоровья получателя услуги;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- получатель услуги, указанный в заявлении, не подходит по возрасту для отдыха в выбранном оздоровительном учреждении;
- отсутствие регистрации на территории города Сургута.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.1.2. Лично явиться к месту сбора в указанное сотрудником оказывающей услугу организации время. При себе необходимо иметь справку о состоянии здоровья и квитанцию о произведенной оплате отдыха в оздоровительном учреждении.

Без справки о состоянии здоровья и квитанции о произведенной оплате желающему отдохнуть может быть отказано в отправке к месту отдыха.

При оказании услуги житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю города Сургута в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- отсутствие регистрации на территории города Сургута;

- непредставление документов, удостоверяющих личность;

- непредставление справки о состоянии здоровья.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Для приобретения возможности отдохнуть в каникулярное время на базе клубных формирований на территории города Сургута жителям города необходимо осуществить следующие действия:

3.2.1. Подать в одну из организаций, оказывающих услугу, заявление с пожеланием о включении в группы отдыха на базе клубного формирования.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляют их родители (законные представители).

Заявление может быть подано в следующую организацию:

- муниципальное учреждение по работе с подростками и молодежью по месту жительства «Вариант», расположенное по адресу: город Сургут, улица Декабристов, 3; телефон 24-00-12.

Информация об организациях, оказывающих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения потребителя услуги;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

Вместе с заявлением необходимо представить справку с места работы одного из родителей (законных представителей), медицинскую справку о состоянии здоровья получателя услуги и копию документа, удостоверяющего личность получателя услуги.

При подаче заявления житель города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

Организация, оказывающая услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- отсутствие медицинской справки о состоянии здоровья получателя услуги;

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- отсутствие гражданства Российской Федерации;

- отсутствие регистрации на территории города Сургута;

- отсутствие мест в группах отдыха, формируемых на базе соответствующих клубных формирований.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в группах отдыха соответствующего профиля – предлагает заявителю заключить договор на оказание соответствующих услуг;

- в случае отсутствия свободных мест в группах отдыха соответствующего профиля – предлагает заявителю подать заявление на отдых в иных группах отдыха.

3.2.2. Для допуска к первому посещению группы отдыха на базе клубного формирования достаточно назвать свои Ф.И.О.

Организация, оказывающая услугу, должна своевременно довести до сведения руководителей групп отдыха информацию о принятых в группы отдыха жителей города Сургута.

3.3. Для приобретения возможности отдохнуть в каникулярное время в климатически благоприятных районах Российской Федерации необходимо:

3.3.1. Являться воспитанником спортивной школы, оказывающей бюджетную услугу «Дополнительное образование детей в спортивных школах» и быть включенным спортивной школой в список воспитанников, заявляемых на предоставление права отдыха в климатически благоприятных районах Российской Федерации.

Порядок и правила формирования списка воспитанников, заявляемых на предоставление права отдыха в климатически благоприятных районах Российской Федерации, определяются спортивными школами самостоятельно.

Организация, оказывающая услугу, должна сообщить лицам, включенным в список отдыхающих, о месте и времени проведения отдыха, месте и времени сбора для отправления не менее чем за 14 дней до дня отправления в место отдыха.

3.3.2. Явиться в место сбора в указанное оказывающей услугу организацией время. При себе необходимо иметь справку о состоянии здоровья и документ, удостоверяющий личность.

Без справки о состоянии здоровья и документа, удостоверяющего личность, жителю города Сургута может быть отказано в оказании услуги.

3.4. Для приобретения возможности отдохнуть в каникулярное время за пределами Российской Федерации необходимо:

3.4.1. Являться победителем (лауреатом) фестивалей, конкурсов, игр в сфере искусства и/или развития творческого и интеллектуального потенциала молодежи.

3.4.2. Быть отобранным на заседании комитета молодежной политики Администрации города в качестве лица, имеющего возможность на льготных условиях отдохнуть за пределами Российской Федерации.

Порядок, сроки и критерии отбора претендентов на получение возможности на льготных условиях отдохнуть за пределами Российской Федерации устанавливаются департаментом культуры, молодежной политики и спорта Администрации города.

Информация о порядке, сроках, критериях отбора претендентов на получение возможности на льготных условиях отдохнуть за пределами Российской

Федерации, а также лицах, прошедших отбор, является общедоступной и подлежит публикации на официальном интернет-сайте Администрации города.

Департамент культуры, молодежной политики и спорта Администрации города уведомляет лиц (их родителей, законных представителей), прошедших отбор, о предоставлении права на льготных условиях отдохнуть за пределами Российской Федерации в течение не более 10 дней после проведения отбора и не менее 30 дней до предполагаемой даты отправления.

Организация, оказывающая услугу, должна сообщить лицам, включенным в список отдыхающих, о месте и времени сбора для отправления в место отдыха не менее чем за 14 дней до дня отправления.

3.4.3. Явиться в место сбора в указанное оказывающей услугу организацией время. При себе необходимо иметь заграничный паспорт и справку о состоянии здоровья.

В случае отсутствия заграничного паспорта и/или справки о состоянии здоровья жителю Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время в оздоровительных организациях на территории города Сургута и Сургутского района

4.1.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

Организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии условий отдыха в организации санитарным правилам и нормам.

4.1.2. Требования к территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи

4.1.2.1. На эксплуатацию зданий и помещений, связанную с массовым пребыванием людей, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.1.2.2. Организация, оказывающая услугу, до начала летнего сезона должна провести противоклещевую обработку и мероприятия по борьбе с грызунами на территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи.

4.1.2.3. Расстояние от территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, до жилой застройки должно быть не менее 500 метра.

4.1.2.4. На территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должны отсутствовать колючие кустарники, а также зеленые насаждения, дающие ядовитые плоды.

4.1.2.5. Организация, оказывающая услугу, до начала каждого сезона должна провести обрезку низко растущих и сухих веток деревьев и кустарников.

4.1.2.6. Территория, предназначенная для отдыха детей и молодежи должна иметь ограждение высотой не менее 0,9 метра.

4.1.2.7. Площадь озеленения территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должна составлять не менее 30% общей площади данной территории.

4.1.2.8. Ежедневно к 9:00 территория, предназначенная для отдыха детей и молодежи, должна быть чистой (без бытового и иного мусора).

4.1.2.9. На территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должно быть оборудовано не менее трех плоскостных физкультурно-оздоровительных сооружений (тип сооружений определяется организацией, оказывающей услугу).

4.1.2.10. Организация, оказывающая услугу, не должна сжигать на территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, бытовой мусор, сухие листья и траву.

4.1.2.11. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 25 метров от окон и дверей всех зданий и игровых площадок оздоровительной организации.

4.1.2.12. На территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должен быть оборудован медицинский пункт. Место нахождения медицинского пункта должно быть обозначено четкими указателями.

4.1.2.13. На территории отдыха детей и молодежи должна быть оборудована медицинская зона. Медицинская зона должна включать изолятор, имеющий отдельный вход.

4.1.2.14. Территория, предназначенная для отдыха детей и молодежи, в темное время суток должна быть освещена. Освещение должно составлять не менее 10 лк.

4.1.2.15. На территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должны быть предусмотрены участки для принятия воздушных ванн.

4.1.2.16. К началу летнего сезона территория, предназначенная для отдыха и купания отдыхающих (пляж), должна быть очищена от мусора и камней.

4.1.2.17. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить охрану территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи не менее чем двумя охранниками.

4.1.2.18. Сотрудники оказывающей услугу организации, ответственные за охрану общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения отдыхающих, связанные с нарушением общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.1.3. Требования к зданиям и помещениям, в которых оказывается услуга:

4.1.3.1. Здания для проживания отдыхающих должны быть не выше двух этажей.

4.1.3.2. Помещения для пребывания отдыхающих, столовые, помещения медицинского назначения должны размещаться только в наземных этажах зданий.

4.1.3.3.К началу смены полы, стены, двери, окна, осветительная арматура, отопительные приборы, вентиляционные решетки и мебель в оздоровительном учреждении должны быть чистыми (без следов грязи, земли, пыли).

4.1.3.4. Температура воздуха в жилых комнатах должна быть не ниже +18 градусов и не выше +25 градусов по шкале Цельсия; в палатах изолятора – не ниже +20 градусов и не выше +25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.3.5. В период зимнего, осеннего и весеннего отдыха в помещениях, связанных с пребыванием отдыхающих детей и молодежи, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более 25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.3.6. Все помещения, связанные с пребыванием отдыхающих детей и молодежи, должны иметь естественное освещение.

4.1.3.7. Спальные комнаты для девочек и мальчиков должны быть раздельными.

4.1.3.8. Спальные комнаты должны иметь площадь из расчета не менее 2 кв. метров на одного отдыхающего.

4.1.3.9. Спальные комнаты должны быть оборудованы кроватями, тумбочками. Расстояние между кроватями должно составлять не менее 50 сантиметров.

4.1.3.10. Организация, оказывающая услугу, должна менять постельное белье, полотенца для лица и ног, выдаваемые отдыхающим, не реже одного раза в неделю.

4.1.3.11. В период летнего отдыха постирочная, бани, душевые, умывальные, кабины личной гигиены девочек, а также помещения медицинского назначения должны быть обеспечены горячим водоснабжением.

4.1.3.12. Жилые корпуса, столовая, помещения культурно-массового и медицинского назначения, физкультурно-оздоровительные помещения, душевые, а также отдельно стоящие уборные и умывальные должны быть оборудованы централизованной канализацией.

4.1.3.13. Ежедневно к 9:00 полы, стены, дверные ручки в умывальных, душевых, постирочных, комнатах гигиены девочек и уборных должны быть чистыми (без следов грязи, земли, пыли).

4.1.3.14. В зданиях и помещениях, связанных с пребыванием детей и молодежи (в том числе в служебных), должны отсутствовать мыши, крысы, а также тараканы, клопы и иные ползающие насекомые.

4.1.3.15. помещения спален, столовой, помещения медицинского назначения должны иметь защиту от проникновения комаров, мух, москитов и других насекомых.

4.1.3.16. К моменту приема пищи отдыхающими помещение столовой, обеденные столы, инвентарь столовой должны быть чистыми (без следов грязи, земли, пыли, мусора).

4.1.3.17. У входа в обеденный зал или в отдельном помещении должны быть установлены умывальные раковины из расчета не менее одной раковины на 20 отдыхающих.

4.1.3.18. Количество коек в палатах изолятора должно быть не менее 2% по отношению к общему числу отдыхающих.

4.1.3.19. Перегоревшие лампы освещения в помещениях, связанных с пребыванием отдыхающих, должны быть заменены в течение одного дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе отдыхающих.

4.1.3.20. Здание для проживания отдыхающих должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 20 минут подряд.

4.1.3.21. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

4.1.3.22. Ежедневно к 8:00 раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.1.4. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.1.4.1. Персонал оказывающей услугу организации не должен отдавать предпочтение отдельным отдыхающим при определении очередности, оказании помощи, распределении работ и обязанностей, мест, учебных материалов и спортивного инвентаря, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

4.1.4.2. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) не должен требовать от отдыхающих ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха.

4.1.4.3. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) должен по существу отвечать на все вопросы отдыхающих, связанные с организацией отдыха, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.1.4.4. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на отдыхающих и иных посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.1.4.5. Дежурство детей по столовой (сервировка столов, уборка грязной посуды) и территории, предназначенной для отдыха детей и молодежи, должно производиться не чаще одного раза в 7 дней.

4.1.4.6. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать отдыхающих к труду, за исключением: уборки постелей, несложных работ по уходу за помещениями и территорией, сбора ягод, дежурства по столовой (сервировка столов, уборка грязной посуды) старшими школьниками, уборки обеденного зала, благоустройства территории, уборки спальных комнат отдыхающими старше 14 лет.

4.1.4.7. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать отдыхающих к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.1.4.8. Сотрудники оказывающей услугу организации, лично взаимодействующие с отдыхающими, должны иметь медицинское заключение о состоянии здоровья. Медицинское заключение о состоянии здоровья сотрудника

должно обновляться не реже одного раза в неделю медицинским работником оказывающей услугу организации.

4.1.4.9. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать к работе с детьми сотрудников, не привитых против дифтерии.

4.1.4.10. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста, людей пожилого возраста и больных.

4.1.4.11. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации не должны оставлять несовершеннолетних отдыхающих без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.1.5. Требования к предоставлению информации:

4.1.5.1. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за месяц до начала школьных каникул проинформировать жителей города Сургута о возможности отдыха детей и молодежи в каникулярное время посредством публикации в газете «Сургутская трибуна» с указанием места отдыха, продолжительности смен (дата заезда, дата выезда) и телефона для справок.

4.1.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять в течение рабочего дня информацию, касающуюся всех аспектов отдыха детей и молодежи в каникулярное время, по телефонному обращению жителей города Сургута.

4.1.6. Требования к содержанию отдыха и предоставлению сопутствующих услуг:

4.1.6.1. Все мероприятия физкультурно-оздоровительного и спортивного характера должны проводиться под наблюдением сотрудников организации, оказывающей услугу.

4.1.6.2. Медицинский работник должен распределить отдыхающих для занятий физкультурой на основную, подготовительную и специальную группы в соответствии с их здоровьем.

4.1.6.3. Отдыхающие подготовительной и специальной групп не должны привлекаться к физкультурно-оздоровительным занятиям, противопоказанным в соответствии с заключением медицинского работника.

4.1.6.4. Подвижные игры должны занимать в режиме дня отдыхающих основной и подготовительной групп: не менее 40 минут – для младших (6-11 лет) и не менее 1,5 часа – для старших (с 12 лет) групп.

4.1.6.5. Организация, оказывающая услугу, должна ежедневно проводить утреннюю гимнастику для отдыхающих. Продолжительность утренней гимнастики должна составлять не менее 15 минут.

4.1.6.6. Водные процедуры после утренней гимнастики (обтирание, обливание) должны проводиться под контролем медицинского работника.

4.1.6.7. В режиме дня физкультурные и оздоровительные мероприятия отдыхающих (утренняя гимнастика; закаливающие процедуры; подвижные игры и занятия различными видами физической подготовки; спорт, лечебная физкультура, обучение плаванию; прогулки и походы; спортивные соревнования) должны занимать не менее трех часов.

4.1.6.8. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить расписание занятий клубов, кружков и секций. Расписание занятий клубов и секций должно быть вывешено в доступном для отдыхающих месте.

4.1.6.9. Организация, оказывающая услугу, должна допускать детей 7-9 лет к участию в туристских походах длительностью не более одного дня, детей 10-13 лет – длительностью не более двух дней, с 14 лет – длительностью не более трех дней.

4.1.6.10. Все участники туристского похода должны пройти медицинский осмотр и получить разрешение медицинского работника.

4.1.6.11. Организация, оказывающая услугу, должна формировать для участия в походах группы одного возраста численностью не более 15 человек. Разница в возрасте между участниками туристских групп должна составлять не более 1,5 лет.

4.1.6.12. При проведении туристских походов каждую группу должны сопровождать не менее двух сотрудников оказывающей услугу организации.

4.1.6.13. Протяженность туристского похода должна составлять: для младших школьников (7-11 лет) – не более 5 километров, для старших школьников - до 10 километров в день. Через каждые 45-50 минут ходьбы должны быть организованы остановки не менее чем на 15 минут.

4.1.6.14. При проведении туристских походов вес рюкзака для младших школьников (7-11 лет) не должен превышать 2 килограмм, для старших школьников, совершающих 2-3-дневный поход - 9 килограмм.

4.1.6.15. При проведении туристских походов для питья не должна использоваться некипяченая вода из природных источников.

4.1.6.16. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть для отдыхающих не менее 1,5 часов свободного времени в день.

4.1.6.17. Организация, оказывающая услугу, должна проводить для отдыхающих банные дни не реже одного раза в неделю.

4.1.7. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.1.7.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку отдыхающих к месту отдыха и обратно (к месту, в котором осуществлялось отправление отдыхающих).

4.1.7.2. При доставке отдыхающих их должны сопровождать сотрудники организации, оказывающей услугу, из расчета не менее 1 сопровождающего на: 8 отдыхающих в возрасте от 7 до 9 лет; 12 отдыхающих в возрасте от 10 лет и старше.

4.1.7.3. При доставке отдыхающих их должен сопровождать медицинский работник.

4.1.7.4. Организация, оказывающая услугу, не должна отправлять к месту отдыха больных лиц. При выявлении во время отправки или в пути следования отдыхающего с признаками заболевания в острой форме, он должен быть госпитализирован в ближайшем населенном пункте.

4.1.7.5. В случае вынужденной госпитализации отдыхающего в пути следования оказывающая услугу организация должна организовать последующую отправку его к месту отдыха или к месту жительства.

4.1.7.6. Дети, перенесшие острые заболевания во время отдыха или незадолго до прибытия в место проведения отдыха, должны освобождаться от занятий физической культурой и спортом: при ангине, ОРЗ, ОРВИ, бронхите – на 1-2 недели, при остром отите – на 2-4 недели.

4.1.7.7 Организация, оказывающая услугу, должна организовать 5-разовое питание отдыхающих с интервалами между приемами пищи не более 4 часов.

4.1.7.8. Организация, оказывающая услугу, не должна использовать в питании детей: остатки пищи от предыдущего приема; непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметану; рыбу без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчицу, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез.

4.1.7.9. Организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, фаршмаг из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макароны с рубленым яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре.

4.2. Требования к организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе клубных формирований:

4.2.1. Отдых на базе клубного формирования должен проводиться в помещении, на эксплуатацию которого получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.2.2. В зимнее время подходы к зданию, в котором оказывается услуга, должны быть очищены от снега и льда.

4.2.3. Фойе здания, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано местами для ожидания, в том числе не менее чем 5 сидячими местами.

4.2.4. В помещениях, в которых оказывается услуга, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.2.5. Помещения для пребывания отдыхающих должны размещаться только в наземных этажах зданий.

4.2.6. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 метров от окон и дверей помещения, в котором оказывается услуга.

4.2.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие медицинской аптечки в здании, в котором проводятся занятия с отдыхающими. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

4.2.8. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в здании, в котором проводятся занятия с отдыхающими, наличие охранника или вахтера, следящего за соблюдением общественного порядка или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.2.9. Сотрудники организации, оказывающей услугу, ответственные за соблюдение общественного порядка, должны незамедлительно реагировать на обращения, связанные с нарушением общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

4.2.10. Ежедневно к 9:00 полы в помещениях для занятий, коридорах, холле, используемых при оказании услуги, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.2.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводятся занятия с отдыхающими, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.2.12. Помещения для занятий изобразительным искусством, скульптурой, кабинеты и мастерские технического творчества, помещения, предназначенные для занятий с животными, растениями должны быть оборудованы раковинами с подводкой горячей и холодной воды.

4.2.13. Кабинеты и лаборатории для занятий с отдыхающими должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

4.2.14. При проведении занятий, предусматривающих паяльные работы, столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие.

4.2.15. При организации занятий, предусматривающих проведение различных электротехнических и монтажно-сборочных работ, за детьми должен постоянно наблюдать сотрудник оказывающей услугу организации.

4.2.16. Основные помещения для занятий с отдыхающими должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, кладовые и складские помещения.

4.2.17. Освещение в помещениях для занятий с отдыхающими должно быть не менее 150 лк.

4.2.18. В помещениях уголков живой природы оказывающая услугу организация должна ежедневно до начала занятия проводить влажную уборку, чистку клеток, кормушек и замену подстилки, мыть поилки и менять воду.

4.2.19. Перегоревшие лампы освещения в помещениях, в которых оказывается услуга, должны быть заменены в течение одного дня. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к этой работе занимающихся.

4.2.20. Здание, в котором проводятся занятия с отдыхающими, должно быть оборудовано санузлами и туалетными комнатами, доступными для отдыхающих. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.2.21. Входы в санузлы и туалетные комнаты не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий или в непосредственной близости от них.

4.2.22. В туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

4.2.23. Ежедневно к 9:00 раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.2.24. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить помещения, в которых проводятся занятия с отдыхающими, мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее одного мусорного ведра (корзины) на каждое помещение.

4.2.25. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в помещениях, в которых оказывается услуга, свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.2.26. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.2.27. В помещениях, в которых оказывается услуга, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

4.2.28. При оказании услуги двери основных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

4.2.29. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы отдыхающих и иных посетителей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.2.30. Персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на отдыхающих и иных посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.2.31. В процессе организации отдыха сотрудники оказывающей услугу организации не должны требовать от отдыхающих ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету занятий и отдыха.

4.2.32. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать занимающихся без согласия занимающихся или их родителей (законных представителей) к труду, не относящемуся к содержанию занятий, предусмотренных программой отдыха.

4.2.33. Организация, оказывающая услугу, не должна принуждать отдыхающих к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.2.34. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.2.35. При возникновении пожара работники оказывающей услугу организации не должны оставлять несовершеннолетних отдыхающих без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

4.3. Требования к организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время в климатически благоприятных районах Российской Федерации:

4.3.1. Отдых детей и молодежи в климатически благоприятных районах Российской Федерации должен проводиться только на базе специализированных спортивных или оздоровительных учреждений и организаций.

4.3.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку отдыхающих к месту отдыха и обратно (к месту, в котором осуществлялось отправление отдыхающих).

4.3.3. При доставке отдыхающих их должны сопровождать сотрудники организации, оказывающей услугу, из расчета не менее одного сопровождающего на 12 отдыхающих.

4.3.4. При доставке отдыхающих к месту отдыха и обратно их должен сопровождать медицинский работник.

4.3.5. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить расписание спортивных, физкультурных, лечебных и иных занятий в месте отдыха. Расписание занятий должно быть вывешено в доступном для отдыхающих месте.

4.3.6. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть для отдыхающих не менее 1,5 часов свободного времени в день.

4.3.7. Персонал оказывающей услугу организации не должен отдавать предпочтение отдельным отдыхающим при определении очередности, оказании помощи, распределении работ и обязанностей, мест, спортивного инвентаря, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

4.3.8. Персонал оказывающей услугу организации не должен требовать от отдыхающих ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха.

4.3.9. Персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы отдыхающих, связанные с организацией отдыха, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.3.10. Персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должен кричать на отдыхающих, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.3.11. При возникновении в присутствии сотрудников организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к отдыхающим, драк, в которые вовлечены отдыхающие, данные сотрудники должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

4.4. Требования к организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время за пределами Российской Федерации

4.4.1. Отдых детей и молодежи за пределами Российской Федерации должен проводиться только на базе специализированных учреждений и организаций гостиничного типа с классом обслуживания «2 звезды» и выше.

4.4.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку отдыхающих к месту отдыха и обратно (к месту, в котором осуществлялось отправление отдыхающих).

4.4.3. При доставке отдыхающих их должен сопровождать сотрудник организации, оказывающей услугу.

4.4.4. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть для отдыхающих не менее 1,5 часов свободного времени в день.

4.4.5. Во время проведения экскурсий, пребывания вне специализированной зоны отдыха (гостиничного комплекса) отдыхающих должен сопровождать сотрудник организации, оказывающей услугу.

4.4.6. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие переводчика для группы отдыхающих для общения с представителями страны пребывания.

4.4.7. Персонал оказывающей услугу организации не должен отдавать предпочтение отдельным отдыхающим при определении очередности, оказании помощи, распределении работ и обязанностей, мест, спортивного инвентаря, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

4.4.8. Персонал оказывающей услугу организации не должен требовать от отдыхающих ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха.

4.4.9. Персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы отдыхающих, связанные с организацией отдыха, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.4.10. Персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах, за исключением чрезвычайных, не должен кричать на отдыхающих, применять к ним меры принуждения и насилия (за исключением случаев нарушения общественного порядка и категорическом отказе отдыхающих от его соблюдения).

4.4.11. При возникновении в присутствии сотрудников организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к отдыхающим, драк, в которые вовлечены отдыхающие, данные сотрудники должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.1.4. В случае, если в качестве организации, оказывающей услугу, выступает структурное подразделение Администрации города, обжаловать нарушение стандарта качества бюджетной услуги можно способами, указанными в абзацах втором, четвертом и пятом пункта 5.1.2 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта;

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имев-

ший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;

- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. 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.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных и города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стан-

дарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи
в каникулярное время» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи
в каникулярное время» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 10
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Оповещение населения о возникновении чрезвычайных ситуаций»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества бюджетной услуги «Оповещение населения о возникновении чрезвычайных ситуаций» (далее – бюджетная услуга), является структурное подразделение Администрации города Сургута – управление по делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций (далее – организация, оказывающая услугу).

Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций, адрес: город Сургут, улица Просвещения, 19; телефоны 050, 52-40-40.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями от 04.12.2006).

2.3. 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».

2.4. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 09.11.1999 № 400-ст).

2.5. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.6. Постановление Мэра города Сургута от 29.12.2001 № 345 «О порядке сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий города от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

2.7. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к оповещению населения о возникновении чрезвычайных ситуаций, несущих массовую угрозу для жизни и здоровья жителей и гостей города Сургута:

4.1.1. В случае угрозы возникновения чрезвычайной ситуации на территории города Сургута, оказывающая услугу организация должна оповестить об этом жителей и гостей города не менее чем за 3 дня до прогнозной даты возникновения чрезвычайной ситуации.

4.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна оповестить жителей и гостей города о факте возникновения на территории города Сургута чрезвычайной ситуации в течение не более 30 минут после факта фиксации чрезвычайной ситуации.

4.1.3. Оповещение жителей и гостей города о чрезвычайной ситуации должно содержать информацию о: характере чрезвычайной ситуации, дате, времени и месте возникновения чрезвычайной ситуации (прогнозных или фактических), приемах и методах защиты населения от негативных следствий чрезвычайной ситуации.

4.1.4. Оповещение жителей и гостей города о возникновении чрезвычайной ситуации должно быть осуществлено посредством: вещания через стационарные радиоточки, телевизионные каналы, радиостанции ультракоротких волн, объявления через громкоговорители в зданиях крупных торговых центров (площадью более 1000 кв. метров), железнодорожного вокзала, аэропорта, предприятий с численностью работников свыше 200 человек, громкоговорители на площадях города и на территориях городских парков.

4.1.5. В целях оповещения жителей и гостей города о возникновении чрезвычайной ситуации через стационарные радиоточки, телевизионные каналы, радиостанции ультракоротких волн оказывающая услугу организация должна задействовать звуковые сигналы (сирены).

4.1.6. Время работы сирен, сигнализирующих об оповещении о возникновении чрезвычайной ситуации (угрозы возникновения чрезвычайной ситуации), должно составлять не менее 2 минут.

4.1.7. В случае заблаговременной ликвидации угрозы возникновения чрезвычайной ситуации на территории города Сургута, оказывающая услугу организация должна оповестить об этом жителей и гостей города тем же образом, каким было осуществлено оповещение об угрозе возникновения чрезвычайной ситуации.

4.1.8. Организация, оказывающая услугу, при проведении проверки работы сирен должна проинформировать об этом жителей и гостей города Сургута за сутки до проведения проверки посредством публикации в газете «Сургутская трибуна» и информационного сообщения в вечерних новостях местных телевизионных каналов.

4.2. Требования к оповещению населения о возникновении локальных чрезвычайных ситуаций:

Организация, оказывающая услугу, в течение 30 минут после фиксации факта возникновения чрезвычайной ситуации должна уведомить об этом органы милиции района чрезвычайной ситуации с целью оповещения о чрезвычайной ситуации жителей соответствующего района города Сургута.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований

стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Официальная жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было зафиксировано нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. По обращению ответственного структурного подразделения заявитель должен представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

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

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта и применяет санкции к ответственным сотрудникам,

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

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) вынесенные санкции в отношении отдельных сотрудников организации, оказывающей услугу;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

5.3.12. Заявитель вправе потребовать от ответственного структурного подразделения возврата предоставленных ранее подтверждающих материалов в случае, если в соответствии с пунктом 5.3.11 настоящего Стандарта ему было сообщено о неустановленных фактах нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе.

Ответственное структурное подразделение должно вернуть заявителю предоставленные им ранее подтверждающие материалы в течение 5 дней после обращения.

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

5.3.14. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

- за однократное нарушение требований стандарта в течение одного года – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение одного года – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение одного года – увольнение;

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

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Оповещение населения о возникновении
чрезвычайных ситуаций» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, ___,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Оповещение населения о возникновении
чрезвычайных ситуаций» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 11
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Обучение, подготовка к действиям при чрезвычайных ситуациях»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества бюджетной услуги «Обучение, подготовка к действиям при чрезвычайных ситуациях» (далее – бюджетная услуга), является структурное подразделение Администрации города Сургута – управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям (далее – организация, оказывающая услугу).

Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций, адрес: город Сургут, улица Просвещения; 19; телефоны 52-41-04, 52-41-05.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями от 04.12.2006).

2.3. Федеральный закон от 12.02.1998 №28-ФЗ «О гражданской обороне» (с изменениями и дополнениями от 22.08.2004).

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 02.11.2000 № 841 «Об утверждении Положения об организации обучения населения в области гражданской обороны» (с изменениями и дополнениями от 15.08.2006).

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 04.09.2003 № 547 «О подготовке населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями от 01.02.2005).

2.6. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.7. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.8. Постановление Администрации города Сургута от 31.10.2006 № 2539 «Об организации подготовки и обучения населения города Сургута в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

2.9. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Порядок получения доступа к услуге устанавливается разным в зависимости от места и характера оказания услуги.

3.1. Оказание услуги посредством подготовки и вещания специализированных телепередач, публикации статей, касающихся подготовки и обучения населения к действиям при чрезвычайных ситуациях, осуществляется в свободном доступе без предварительного уведомления жителей города Сургута.

3.2. Занятия по обучению и подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях проводятся с сотрудниками организаций и предприятий города Сургута.

Выбор организаций для проведения занятий по обучению и подготовке к действиям в чрезвычайной ситуации осуществляется по инициативе органов местного самоуправления или по инициативе руководителей предприятий и организаций города.

Для получения информации о возможностях и порядке проведения занятий по обучению и подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях руководители предприятий и организаций города Сургута могут обратиться в управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

В случае проведения занятий по инициативе органов местного самоуправления оказывающая услугу организация должна проинформировать об этом организацию, в отношении сотрудников которой предполагается провести занятия, не менее чем за 7 дней до плановой даты проведения занятий.

Время и место проведения занятий по обучению и подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях определяются решением управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, либо по согласованному решению организации, оказывающей услугу, и организации, сотрудники которой проходят обучение.

Организация, сотрудники которой имеют право на прохождение обучения, информирует оказывающую услугу организацию о количестве сотрудников, которые должны пройти обучение,

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Сотрудники оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должны кричать на занимающихся, применять к ним меры принуждения и насилия.

4.2. Занятия по обучению и подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях в обязательном порядке должны содержать информацию о: правилах поведения и действиях в чрезвычайных ситуациях; способах защиты от опасностей, возникающих вследствие ведения военных действий, порядке действий по сигналам оповещения, приемах оказания первой медицинской помощи, правилах пользования коллективными и индивидуальными средствами защиты.

4.3. Длительность одного занятия должна составлять не более 6 часов, с перерывами длительностью не менее 10 минут после каждого часа занятия.

4.4. Сотрудники оказывающей услугу организации, проводящие занятие, должны по существу ответить на все вопросы занимающихся, связанные с обучением и подготовкой к действиям в чрезвычайных ситуациях.

4.5. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить помещение, в котором проводится занятие, сидячими местами для всех занимающихся.

4.6. В помещениях, в которых проводится занятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.7. Помещение, в котором проводятся занятия, должно быть оборудовано гардеробом или вешалками, рассчитанными на размещение верхней одежды всех занимающихся.

4.8. За один час до начала занятия полы в коридорах и помещении, в котором проводится занятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, посторонних предметов и загрязнителей.

4.9. Помещения, в которых проводятся занятия, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для занимающихся. Во время проведения занятия в туалетных комнатах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства.

4.10. Организация, оказывающая услугу, должна проводить занятия в помещениях, на эксплуатацию которых выдано разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить во время проведения занятий свободные пути эвакуации занимающихся (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия ро-

дителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Официальная жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было зафиксировано нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. По обращению ответственного структурного подразделения заявитель должен представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта и применяет санкции к ответственным сотрудникам,

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

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) вынесенные санкции в отношении отдельных сотрудников организации, оказывающей услугу;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

5.3.12. Заявитель вправе потребовать от ответственного структурного подразделения возврата предоставленных ранее подтверждающих материалов в случае, если в соответствии с пунктом 5.3.11 настоящего Стандарта ему было сообщено о неустановленных фактах нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе.

Ответственное структурное подразделение должно вернуть заявителю предоставленные им ранее подтверждающие материалы в течение 5 дней после обращения.

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

5.3.14. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

- за однократное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Обучение, подготовка к действи-ям при чрезвычайных ситуациях» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1.
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Обучение, подготовка к действиям при
чрезвычайных ситуациях» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 12
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Обеспечение населения запасами продовольствия, вещевого имущества, строительными материалами, медикаментами и химическими средствами индивидуальной защиты при чрезвычайных ситуациях»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества бюджетной услуги «Обеспечение населения запасами продовольствия, вещевого имущества, строительными материалами, медикаментами и химическими средствами индивидуальной защиты при чрезвычайных ситуациях» (далее – бюджетная услуга), является структурное подразделение Администрации города Сургута – управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям (далее – организация, оказывающая услугу).

Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций, адрес: город Сургут, улица Просвещения, 19; телефоны 52-40-40, 050.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями от 22.08.2004).

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.04.2000 № 379 «О накоплении, хранении и использовании в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств» (с изменениями и дополнениями от 01.02.2005).

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.1996 № 1340 «О Порядке создания и использования резервов материальных ресурсов для ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

2.5. Методические рекомендации по определению номенклатуры и объемов создаваемых в целях гражданской обороны запасов материально-технических, продовольственных, медицинских и иных средств, накапливаемых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями (утверждены МЧС России 29.12.2000).

2.6. Приказ МЧС России от 21.12.2005 № 993 «Об утверждении Положения об организации обеспечения населения средствами индивидуальной защиты».

2.7. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.8. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.9. Постановление Администрации города Сургута от 24.03.2005 № 79 «О порядке формирования и использования резервов финансовых и материальных ресурсов для ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории городского округа и о порядке восполнения использованных ресурсов» (с изменениями и дополнениями от 10.03.2006).

2.10. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Доступ к услуге получают жители и гости города Сургута, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации, имевшей место на территории города.

О порядке и возможности получения необходимых запасов продовольствия, вещевого имущества, строительных материалов, медикаментов, химических средств индивидуальной защиты лиц, жителей и гостей города Сургута, пострадавших при чрезвычайной ситуации уведомляют сотрудники организации, оказывающей услугу.

В случае, если пострадавший при чрезвычайной ситуации не получил соответствующего уведомления, он может обратиться с целью получения необходимой информации к сотруднику организации, оказывающей услугу, в месте чрезвычайной ситуации или на специально отведенной территории для временного пребывания пострадавших.

Жителю (гостю) города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- если он не является пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации;

- если план ликвидации чрезвычайной ситуации (или ее последствий) не предусматривает обеспечение населения, пострадавшего при чрезвычайной ситуации, запасами продовольствия, вещевого имущества, строительными материалами, медикаментами и химическими средствами индивидуальной защиты;

- в случае наличия у пострадавшего необходимых вещей, аналогичных распределяемым в рамках оказания бюджетной услуги (за исключением распределения средств продовольствия).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна организовать доставку необходимых вещевых и запасов и запасов медицинского назначения пострадавшему в результате чрезвычайной ситуации населению в течение 4 часов после возникновения чрезвычайной ситуации;

4.2. Организация, оказывающая услугу, должна организовать доставку воды и продовольствия для пострадавшего в результате чрезвычайной ситуации населения в случае вынужденного нахождения пострадавших на специально выделенной для пострадавших от чрезвычайной ситуации территории временного пребывания (открытой площадки, палаточного городка, убежища в специализированных помещениях) в течение 4 часов.

4.3. Организация, оказывающая услугу, должна организовать обеспечение запасами продовольствия, обеспечивающими суточные нормы потребления энергии, все население, пострадавшее при чрезвычайной ситуации в течение всего срока вынужденного нахождения пострадавших на специально выделенной территории временного пребывания.

4.4. Организация, оказывающая услугу, должна контролировать недопущение выдачи запасов продовольствия, вещевого имущества, медикаментов и химических средств индивидуальной защиты (далее – запасы) населению, не пострадавшему при чрезвычайной ситуации.

4.5. Организация, оказывающая услугу, должна организовать обеспечение запасами необходимого вещевого имущества, медикаментов и химических средств индивидуальной защиты всех людей, пострадавших при чрезвычайной ситуации.

4.6. Организация, оказывающая услугу, должна контролировать недопущение предоставления населению, пострадавшему при чрезвычайной ситуации, запасов с истекшим сроком годности.

4.7. При распределении вещевых и продовольственных запасов между пострадавшими в первую очередь должны быть обеспечены запасами лица, получившие травмы и повреждения, во вторую очередь – дети, больные и пожилые люди, после – все остальные лица, пострадавшие при чрезвычайной ситуации.

4.8. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить о возможности (необходимости) получения пострадавшими соответствующих запасов всех лиц, пострадавших при чрезвычайной ситуации.

4.9. Организация, оказывающая услугу, должна организовать обеспечение пострадавшего при чрезвычайной ситуации населения запасами медицинского назначения, дающими возможность оказания первой медицинской помощи, в течение всего срока пребывания пострадавших на специально выделенной территории временного пребывания.

4.10. Доступные для пострадавшего при чрезвычайной ситуации населения запасы медицинских средств в обязательном порядке должны включать в себя обезболивающие, успокаивающие, дезинфицирующие и перевязочные средства.

4.11. Предоставляемые пострадавшему при чрезвычайной ситуации населению запасы продовольственных средств обязательно должны включать в себя муку, мясные и молочные консервы, соль, сахар.

4.12. В случае длительного пребывания пострадавшего при чрезвычайной ситуации населения на специально выделенной территории временного пребывания (более 6 часов), пострадавшие должны быть обеспечены местом для отдыха (раскладные кровати, спальные мешки), в зимний период – теплыми вещами (утепленные зимние костюмы, меховые рукавицы, утепленные ботинки).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для ис-

пользования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Официальная жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было зафиксировано нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. По обращению ответственного структурного подразделения заявитель должен представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

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

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта и применяет санкции к ответственным сотрудникам,
- в течение не позднее 30 дней с момента подачи жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) вынесенные санкции в отношении отдельных сотрудников организации, оказывающей услугу;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

5.3.12. Заявитель вправе потребовать от ответственного структурного подразделения возврата предоставленных ранее подтверждающих материалов в случае, если в соответствии с пункте 5.3.11 настоящего Стандарта ему было

сообщено о неустановленных фактах нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе.

Ответственное структурное подразделение должно вернуть заявителю предоставленные им ранее подтверждающие материалы в течение 5 дней после обращения.

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

5.3.14. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

- за однократное нарушение требований стандарта в течение одного года – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение одного года – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение одного года – увольнение;

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

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Обеспечение населения запасами продовольствия, вещевого имущества, строительными материалами, медикаментами и химическими средствами индивидуальной защиты при чрезвычайных ситуациях» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Обеспечение населения запасами
продовольствия, вещевого имущества,
строительными материалами,
медикаментами и химическими средствами
индивидуальной защиты при чрез-
вычайных
ситуациях» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 13
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы на воде»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Поисково-спасательные работы на воде» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее – организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.2. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.3. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

Проведение поисково-спасательных работ на воде проводится непосредственно по факту оповещения управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, специализированных спасательных служб, органов милиции о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ на воде.

Для оповещения о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ на воде можно сообщить в следующие организации:

- управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города Сургута, город Сургут, улица Просвещения, 19; телефоны 050, 52-40-40;

- муниципальное учреждение «Сургутская водолазно-спасательная служба», город Сургут, улица Нагорная, 3; телефон 25-29-21.

Оповестить о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ также можно по единому телефону службы спасения – 01.

В своем сообщении необходимо указать следующую информацию:

- свои Ф.И.О;
- контактный телефон;
- место (район), в котором произошло происшествие на воде (крушение, затопление плавательного средства, другое);

В своем сообщении желательно указать следующую информацию:

- Ф.И.О пропавшего (пропавших);
- степень родства заявителя по отношению к пропавшему (пропавшим);
- особые приметы пропавшего (группы пропавших), способы их опознания;
- иные обстоятельства имевшего места происшествия на воде.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна прибыть в место (район) проведения работ в течение не более 1 часа с момента обращения;

4.2. Организация, оказывающая услугу, должна в течение 15 минут после обращения уведомить о проведении поисково-спасательных работ органы милиции района зоны поиска, сообщив им имеющуюся информацию о чрезвычайном происшествии.

4.3. При проведении поисково-спасательных работ на воде поиски должны продолжаться не менее 3 суток или до момента фактического обнаружения всех пострадавших.

4.4. Организация, оказывающая услугу, при обнаружении пострадавших, находящихся в тяжелом состоянии, должна оказать им первую медицинскую помощь и организовать их доставку до ближайшего медицинского учреждения.

4.5. В случае, если найденные лица не нуждаются в специализированной медицинской помощи, организация, оказывающая услугу, должна доставить их до места жительства или в ближайшее отделение милиции.

4.6. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя, родственников найденных (пропавших) лиц, а также органы милиции о результатах проведения поисково-спасательных работ в течение не более 1 часа после их фактического обнаружения или завершения поисково-спасательной операции.

4.7. Организация, оказывающая услугу, должна по личному или телефонному обращению заявителя, родственников пропавших лиц предоставлять информацию о текущих результатах проведения поисково-спасательных работ (вплоть до момента обнаружения или окончания поиска).

4.8. Сотрудники оказывающей услугу организации не должны кричать на найденных лиц, применять к ним меры принуждения и насилия (за исключением случаев невыполнения ими требований сотрудников оказывающей услугу организации, направленных на спасение данных лиц).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

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

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.3.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы на воде»

(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы на воде»

(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 14
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Выполнение аварийно-спасательных и эвакуационных работ»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Выполнение аварийно-спасательных и эвакуационных работ» (далее – бюджетная услуга), являются (далее – организации, оказывающие услугу):

- в части выполнения аварийно-спасательных работ (разведка в интересах проведения аварийно-спасательных работ; инженерное обеспечение ввода и движения сил ликвидации в зоне чрезвычайной ситуации; локализация и ликвидация различных очагов повышенной опасности; поиск, спасание, оказание первой медицинской помощи) – муниципальные организации города Сургута;

- в части выполнения эвакуационных работ (эвакуация пострадавших в места временного пребывания и/или пункты длительного проживания; создание минимально необходимых условий для жизнеобеспечения населения; обеспечение безопасности населения и сил ликвидации в зоне чрезвычайной ситуации) – управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города Сургута.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей» (с изменениями от 09.05.2005).

2.3. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.3.03-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 22.12.1994 № 329).

2.4. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 22.8.01-96 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Ликвидация чрезвычайных ситуаций. Общие требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.11.1996 № 654).

2.5. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.6. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.7. Постановление Администрации города Сургута от 24.03.2005 № 79 «О порядке формирования и использования резервов финансовых и материальных ресурсов для ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории городского округа и о порядке восполнения использованных ресурсов» (с изменениями от 10.03.2006).

2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

Проведение аварийно-спасательных и эвакуационных работ проводится непосредственно по факту оповещения управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, специализированных спасательных служб, органов милиции о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения аварийно спасательных работ.

Для оповещения о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения аварийно спасательных работ можно сообщить в следующие организации:

- муниципальное учреждение «Сургутская спасательная служба», город Сургут, улица Затонская, 1а; телефоны 26-21-15, 26-18-38;

- управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города Сургута, город Сургут, улица Просвещения, 19; телефоны 050, 52-40-40;

Оповестить о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения аварийно-спасательных работ также можно по единому телефону службы спасения – 01.

В сообщение необходимо указать следующую информацию:

- свои Ф.И.О;

- место и характер возникновения чрезвычайной ситуации.

Доступ к услуге в части проведения работ по эвакуации в места временного пребывания (пункты длительного проживания) получают жители и гости города Сургута, пострадавшие, либо подвергающиеся риску в результате чрезвычайной ситуации, имевшей место на территории города.

О порядке и возможности эвакуации жителей и гостей города Сургута уведомляют сотрудники управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

В случае не получения соответствующего уведомления житель (гость) города Сургута может обратиться с целью получения необходимой информации к сотруднику управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

Жителю (гостю) города Сургута может быть отказано в эвакуации в места временного пребывания (пункты длительного проживания) в следующих случаях:

- если он не является пострадавшим и не подвергается риску в результате чрезвычайной ситуации;

- если характер чрезвычайной ситуации не предполагает эвакуацию пострадавших в места временного пребывания или пункты длительного проживания.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к проведению аварийно-спасательных работ:

4.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна в течение не более 2 часов после оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации прибыть на место проведения аварийно-спасательных работ.

4.1.2. В случае, если ликвидирован очаг повышенной опасности, и если планируемые действия по спасению могут причинить вред здоровью пострадавшего, сотрудники оказывающей услугу организации должны согласовать данные действия с пострадавшим (при совершеннолетии и вменяемом состоянии пострадавшего).

4.1.3. Организация, оказывающая услугу, должна оказать первую медицинскую помощь всем спасенным людям, нуждающимся в такой помощи.

4.1.4. Организация, оказывающая услугу, должна произвести вызов бригад скорой медицинской помощи на место происшествия из расчета не менее 1 бригады на 20 человек предполагаемых пострадавших.

4.1.5. В случае отсутствия машин скорой помощи организация, оказывающая услугу, должна организовать доставку пострадавших, находящихся в тяжелом состоянии, в ближайшие медицинские учреждения.

4.1.6. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить органы пожарной охраны о произошедшей чрезвычайной ситуации, в случае, если характер чрезвычайной ситуации предполагает угрозу возникновения пожара.

4.1.7. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к участию в аварийно-спасательных работах посторонних лиц, за исключением случаев, когда промедление может привести к летальному исходу или необратимым последствиям для здоровья пострадавших и не несет в себе угрозу для жизни и здоровья лиц, привлекаемых к аварийно-спасательным работам.

4.1.8. Организация, оказывающая услугу, должна организовать фото- или видеосъемку действий, которые могут привести к летальному исходу или необратимым последствиям для жизни и здоровья потерпевших.

4.1.9. Сотрудники оказывающей услугу организации не должны кричать на обратившихся и пострадавших, применять к ним меры принуждения и насилия (за исключением случаев невыполнения ими требований сотрудников оказывающей услугу организации, направленных на спасение пострадавших лиц).

4.1.10. Организация, оказывающая услугу, должна в течение 3 дней после окончания аварийно-спасательных работ проинформировать жителей города Сургута через публикацию в газете «Сургутская трибуна» о произошедшей чрезвычайной ситуации, месте, в котором она произошла, наименовании и контактах организации, проводившей аварийно-спасательные работы.

4.1.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ограждение опасной зоны в месте проведения аварийно-спасательных работ в течение не более 2 часов с момента оповещения о чрезвычайной ситуации.

4.1.12. Во время проведения аварийно-спасательных работ на границах опасной зоны должны быть выставлены посты, обеспечивающие ее охрану и недопущение на территорию опасной зоны посторонних лиц.

4.2. Требования к проведению эвакуационных работ:

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить службы гражданской обороны города Сургута, необходимые для обеспечения эвакуационных работ (медицинская служба, служба охраны общественного порядка, служба торговли и питания, транспортная служба), о произошедшей чрезвычайной ситуации, о приблизительном количестве пострадавших в чрезвычайной ситуации, о месте размещения пункта временного пребывания пострадавших.

4.2.2. Места временного размещения должны быть оборудованы доступными для эвакуированных лиц туалетными комнатами.

4.2.3. Температура воздуха в местах временного размещения не должна быть ниже +18 градусов Цельсия.

4.2.4. В случае, если комиссия по чрезвычайной ситуации принимает решение о переводе пострадавших из мест временного пребывания в места длительного проживания, оказывающая услугу организация должна уведомить службы гражданской обороны города Сургута, необходимые для обеспечения эвакуационных работ (медицинская служба, служба охраны общественного порядка, служба торговли и питания, транспортная служба), о принятом решении и о месте размещения пункта длительного проживания пострадавших.

4.2.5. Места длительного проживания должны быть оборудованы доступными для эвакуированных лиц: туалетными комнатами, умывальными, душевыми, спальными местами для каждого, подвергшегося эвакуации, горячим и холодным водоснабжением, бытовым электричеством.

4.2.6. Температура воздуха в пунктах длительного проживания не должна быть ниже +18 градусов и выше +25 градусов Цельсия.

4.2.7. Сотрудники оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должны кричать на лиц, подвергшихся эвакуации, применять к ним меры принуждения и насилия.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

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

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.3.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных

организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным

с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Выполнение аварийно-спасательных и эвакуационных работ» (лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Выполнение аварийно-спасательных и эвакуационных работ» (обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 15
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Выполнение взрывотехнических работ»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Выполнение взрывотехнических работ» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее – организации, оказывающие услугу).

Муниципальное учреждение «Сургутская спасательная служба», адрес: город Сургут, улица Затонская, 1а; телефоны 26-21-15, 26-18-38.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.2. Постановление Госгортехнадзора Российской Федерации от 30.01.2001 № 3 «Об утверждении Единых правил безопасности при взрывных работах».

2.3. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Оказание бюджетной услуги инициируется комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности Администрации города Сургута.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 1 день проинформировать жителей города Сургута, проживающих в пределах запретной (опасной) зоны, о предполагаемом времени производства взрывных работ, способах подачи и назначении специальных сигналов, подаваемых в ходе проведения работ.

4.2. При производстве взрывных работ оказывающая услугу организация должна в обязательном порядке подавать звуковые, а в темное время суток,

звуковые и световые сигналы для оповещения посторонних людей о ходе проведения работ.

4.3. До начала работ по заряжанию взрывных устройств оказывающая услугу организация должна эвакуировать из запретной (опасной) зоны всех людей, за исключением лиц, осуществляющих взрывотехнические работы.

4.4. Во время проведения взрывотехнических работ на границах запретной (опасной) зоны должны быть выставлены посты, обеспечивающие ее охрану и недопущение на территорию запретной (опасной) зоны посторонних лиц.

4.5. В случае проведения взрывных работ на реках оказывающая услугу организация должна выставить оцепление и сигналы вверх и вниз по течению реки на расстоянии не менее 500 метров от установленной границы запретной (опасной) зоны.

4.6. Организация, оказывающая услугу, не должна выполнять взрывные работы при тумане, в темное время суток, а также при скорости ветра более 12 м/с.

4.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в результате проведения взрывных работ повреждений, нарушающих нормальное функционирование зданий и сооружений от сейсмического воздействия.

4.8. При проведении взрывных работ радиус запретной (опасной) зоны должен составлять не менее: 400 метров – при дроблении валунов; 200 метров – при открытых взрывных работах, при работах по обнаружению и обезвреживанию взрывоопасных предметов и взрывных устройств; 100 метров – при валке зданий и сооружений, при взрывании насыпей на болотах; 50 метров – при прокладке защитных полос в грунте при борьбе с лесными пожарами, при дноуглубительных, ледоходных работах; 25 метров – при работах по металлу.

4.9. При попадании в границы запретной (опасной) зоны таких объектов как электростанции, железные и автомобильные дороги, водные пути, линии электропередачи, подстанции, заводы, железнодорожные станции, порты, пристани, подземные сооружения, телефонные линии, организация, оказывающая услугу, должна согласовать проведение взрывных работ с собственниками данных объектов или с организациями, обслуживающими данные объекты.

4.10. Организация, оказывающая услугу, должна производить взрывание льда и подводные взрывные работы на реках, озерах и других водоемах только по согласованию со службой государственного технического надзора города Сургута.

4.11. Проведение взрывных работ в охранной зоне магистрального трубопровода допускается только при наличии письменного согласия организации, эксплуатирующей трубопровод. Для получения согласия организация, оказывающая услугу, должна согласовать с эксплуатирующей трубопровод организацией проект проведения взрывных работ.

4.12. Сотрудники оказывающей услугу организации при проведении взрывотехнических работ не должны кричать на жителей или гостей города Сургута, применять к ним меры принуждения и насилия (за исключением случаев нарушения границы запретной (опасной) зоны и/или отказе покинуть запретную (опасную) зону).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

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

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.3.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем втором пункта 5.3.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем втором пункта 5.3.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Выполнение взрывотехнических работ»

(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Выполнение взрывотехнических работ»

(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 16
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Поисково-спасательные работы» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее – организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.2. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.3. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Проведение поисково-спасательных работ проводится непосредственно по факту оповещения управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, специализированных спасательных служб, органов милиции о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ.

Для оповещения о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ можно сообщить в следующие организации:

- муниципальное учреждение «Сургутская спасательная служба», город Сургут, улица Затонская, 1а; телефоны 26-21-15, 26-18-38;

- управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города Сургута, город Сургут, улица Просвещения, 19; телефоны 050, 52-40-40.

Оповестить о произошедшей чрезвычайной ситуации, требующей проведения поисково-спасательных работ также можно по единому телефону службы спасения – 01.

В своем сообщении необходимо указать следующую информацию:

- свои Ф.И.О;
- контактный телефон;
- район, в котором предположительно произошла пропажа.

В своем сообщении желательно указать следующую информацию:

- Ф.И.О пропавшего (пропавших);
- степень родства заявителя по отношению к пропавшему (пропавшим);
- особые приметы пропавшего (группы пропавших), во что был (были) одет(ы);
- иные обстоятельства, сопровождавшие пропажу.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна прибыть в район проведения поисково-спасательных работ в течение не более 3 часов после обращения.

4.2. При проведении поисково-спасательных работ поиски должны продолжаться не менее 2 суток или до момента фактического обнаружения пострадавших.

4.3. Организация, оказывающая услугу, должна в течение 15 минут после обращения уведомить о проведении поисково-спасательных работ органы милиции района зоны поиска, сообщив им имеющуюся информацию о пропавшем (группе пропавших) и обстоятельствах пропажи.

4.4. Сотрудники организации, оказывающей услугу, при обнаружении пропавшего (группы пропавших) должны предложить ему (им) первую медицинскую помощь и оказать данную помощь при согласии потерпевших.

4.5. Организация, оказывающая услугу, при обнаружении пропавшего (пропавших) в тяжелом состоянии должна организовать его (их) доставку до ближайшего медицинского учреждения.

4.6. В случае, если найденные лица не нуждаются в специализированной медицинской помощи, организация, оказывающая услугу, должна организовать доставку их до места жительства или в ближайшее отделение милиции.

4.7. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя, родственников пропавших (найденных) лиц, а также органы милиции о результатах проведения поисково-спасательных работ в течение не более 1 часа после их фактического обнаружения или завершения поисково-спасательной операции.

4.8. Организация, оказывающая услугу, должна по личному или телефонному обращению заявителя, родственников пропавших лиц предоставлять информацию о текущих результатах проведения поисково-спасательных работ (вплоть до момента обнаружения или окончания поиска).

4.9. Организация, оказывающая услугу, при проведении действий по спасению должна организовать фото- или видеосъемку в момент совершения дей-

ствий, которые могут привести к летальному исходу или необратимым последствиям для жизни и здоровья найденных лиц.

4.10. В случае, если планируемые действия по спасению могут причинить вред здоровью найденных лиц, сотрудники оказывающей услугу организации должны согласовать данные действия с найденными лицами (при их совершеннолетии и вменяемом состоянии).

4.11. Сотрудники оказывающей услугу организации не должны кричать на найденных лиц, применять к ним меры принуждения и насилия (за исключением случаев невыполнения ими требований сотрудников оказывающей услугу организации, направленных на спасение данных лиц).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.3.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.3.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения

отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Поисково-спасательные работы»
(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 17
к постановлению
Администрации города
от 07.02.2007 №344

Стандарт качества бюджетной услуги
«Ликвидация экологических катастроф»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Ликвидация экологических катастроф» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2002 № 240 «О порядке организации мероприятий по предупреждению и ликвидации разливов нефти и нефтепродуктов на территории Российской Федерации».

2.3. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.4. Постановление Администрации города Сургута от 16.01.2006 № 8 «О городском звене территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

2.5. Постановление Администрации города Сургута от 24.03.2005 № 79 «О порядке формирования и использования резервов финансовых и материальных ресурсов для ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории городского округа и о порядке восполнения использованных ресурсов» (с изменениями от 10.03.2006).

2.6. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Жители и гости города Сургута могут оповестить управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям о произошедшей экологиче-

ской катастрофе по телефонам 050, 52-40-40, 01, либо лично по адресу: город Сургут, улица Просвещения, 19.

В сообщении необходимо указать:

- Ф.И.О;
- контактный телефон;
- место возникновения экологической катастрофы;
- характер произошедшей экологической катастрофы.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ограждение опасной зоны проведения работ по ликвидации экологической катастрофы.

4.2. Во время проведения работ по ликвидации экологической катастрофы на границах опасной зоны должны быть выставлены посты, обеспечивающие ее охрану и недопущение на территорию опасной зоны посторонних лиц.

4.3. Организация, оказывающая услугу, должна организовать фото- или видеосъемку исходного состояния места проведения работ по ликвидации экологической катастрофы по факту прибытия на место проведения работ.

4.4. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о плановых сроках завершения работ по ликвидации экологической катастрофы по телефонному обращению жителей и организаций города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение рабочего дня оказывающей услугу организации.

4.5. При разливе нефти и нефтепродуктов оказывающая услугу организация должна обеспечить локализацию разлива не более чем через 4 часа - при разливе в акватории, не более чем через 6 часов - при разливе на почве с момента обнаружения разлива нефти и нефтепродуктов или с момента поступления информации о разливе.

4.6. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать к тушению лесных пожаров посторонних лиц, за исключением случаев привлечения к тушению лесных пожаров рабочих промышленных предприятий, войсковых частей по решению комиссии по чрезвычайным ситуациям.

4.7. При просадке грунта, обвале земли под автомобильными дорогами общего пользования, должны быть установлены указательные знаки, указывающие на схему объезда места ликвидации последствий экологической катастрофы.

4.8. По факту завершения работ по ликвидации последствий экологических катастроф территория проведения работ должна быть очищена от строительного мусора, прочих предметов и материалов, используемых в ходе проведения работ.

4.9. Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города Сургута должно в течение 3 дней после возникновения экологической катастрофы проинформировать жителей города Сургута через публикацию в газете «Сургутская трибуна» о произошедшей экологической катастрофе, месте, в котором она произошла, организациях, которые проводят работы по ликвидации экологической катастрофы, их контактных данных, пла-

новых сроках окончания работ по ликвидации последствий экологической катастрофы, а также телефоне для справок.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

- обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, от-

ветственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.3.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

5.3.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.3.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.3.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 5.3.3 настоящего Стандарта;

- нарушение сроков, указанных в пункте 5.3.2 настоящего Стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.3.10 настоящего Стандарта.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем втором пункта 5.3.10 настоящего Стандарта может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем втором пункта 5.3.10 настоящего Стандарта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.3.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоя-

тельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.3.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.3.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.3.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

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

5.3.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

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

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

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

- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации

города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Ликвидация экологических катастроф»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги
«Ликвидация экологических катастроф»
(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)

4. _____

5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

http://www.admsurgut.ru/docs.php?id=215443&top=0&ttop=200530

№1481 ОТ 24.05.2007 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

В целях повышения качества оказания бюджетных услуг города Сургута, реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Сургута, утвержденной распоряжением Администрации города от 10.11.2005 № 2705:

1. Утвердить стандарты качества бюджетных услуг:

1.1. Дошкольное, общее, дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях согласно приложению 1.

1.2. Дошкольное образование в дошкольных образовательных учреждениях согласно приложению 2.

1.3. Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей согласно приложению 3.

1.4. Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждении в каникулярное время согласно приложению 4.

2. Департаменту образования (Стрельцова Н.Я.), ответственному за оказание бюджетных услуг:

2.1. Довести стандарты качества бюджетных услуг до сведения муниципальных учреждений, оказывающих бюджетные услуги.

2.2. Предусматривать в ежегодных заданиях на оказание бюджетных (муниципальных) услуг в качестве одного из требований обязанность соблюдения стандартов качества бюджетных услуг.

2.3. При формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание бюджетных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества бюджетных услуг.

2.4. Обеспечить наличие в свободном доступе в организациях, оказывающих бюджетные услуги, стандартов качества тех бюджетных услуг, которые они оказывают.

2.5. Организовать контроль за соблюдением требований стандартов качества бюджетных услуг в соответствии со стандартами, указанными в пункте 1.

2.6. Обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам муниципальных учреждений и муниципальных унитарных предприятий, оказывающих бюджетные услуги, в соответствии со стандартами качества бюджетных услуг, указанных в пункте 1.

2.7. Не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, представлять в департамент по экономической политике информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества бюджетных услуг, осуществленных действиях по результатам подачи жалоб и выявленным нарушениям требований стандартов качества.

3. Департаменту по экономической политике (Одинцов Р.В.) ежеквартально представлять сводный отчет о соблюдении стандартов качества бюджетных услуг Главе города и курирующим заместителям главы Администрации города.

4. Информационно-аналитическому управлению (Тройнина В.И.) разместить постановление на официальном интернет-сайте Администрации города.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гладского Д.Г.

Глава города А.Л. Сидоров

Приложение 1
к постановлению
Администрации города
от 24.05.2007 №1481

Стандарт качества бюджетной услуги
«Дошкольное, общее, дополнительное образование
в общеобразовательных учреждениях»

1.Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Дошкольное, общее, дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые общеобразовательные учреждения или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу:

1.2.1. общее образование с выполнением требований государственного образовательного стандарта в очной форме:

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 (улица Энтузиастов, 31, телефон 45-75-72);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 (улица Федорова, 6, телефон 25-64-59);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 (улица Пушкина, 15/1, телефон 45-78-29);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 6 (улица Энтузиастов, 49, телефон 35-57-11);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 7 (проезд Дружбы, 12а, телефон 50-07-04);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 (улица Энергетиков, 49, телефон 52-55-95);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 (улица Саянская, 9а, телефон 46-06-60);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 13 (проспект Комсомольский, 10, телефон 52-50-70);

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 15 (улица Пушкина, 15а, телефон 51-00-25);

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 18 (улица Энергетиков, 5/1, телефон 52-40-45);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19 (улица Геологическая, 7/1, телефон 51-16-25);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 20 (улица Толстого, 20а, телефон 39-62-12);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 22 (поселок Дорожный, телефон 76-89-99);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 24 (улица Ленина, 35/2, телефон 52-26-78);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 25 (улица Декабристов, 8, телефон 52-56-65);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 26 (улица Бахилова, 5, телефон 35-48-70);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 27 (улица Мира, 23, телефон 52-04-30);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 28 (поселок Лунный, телефон 22-53-15);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 29 (улица Крылова, 29/1, телефон 53-08-30);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 32 (улица Чехова, 10/2, телефон 52-57-75);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 33 (улица Профсоюзная, 52, телефон 50-07-30);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 34 (улица Лермонтова, 8/2, телефон 52-00-49);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (проспект Пролетарский, 14а, телефон 52-50-75);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 44 (проспект Пролетарский, 5/1, телефон 23-77-16);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 45 (проезд Взлетный, 6, телефон 25-31-23);
- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 21(улица Мостостроителей, 4/1, телефон 23-66-98)
- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 30 (улица Ленина, 68/1, телефон 35-70-80)
- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 35 (проезд Взлетный, 3, телефон 22-16-45)

- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 2 (улица Федорова, 63, телефон 25-32-64)
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 37 (улица 50 лет ВЛКСМ, 8/1, телефон 50-03-73)
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 39 (улица Бахилова, 5, телефон 35-47-87)
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 40 (улица Маяковского, 34а, телефон 51-35-92);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 42 (улица Мечникова, 5, телефон 39-67-97);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 43 (улица 30 лет Победы, 54/1, телефон 23-90-29).

1.2.2. общее образование с выполнением требований государственного образовательного стандарта в очной форме для детей с отклонениями в развитии и (или) состоянии здоровья, обучающихся в специальных (коррекционных) классах и обучающихся на дому осуществляют организации, указанные в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта.

1.2.3. общее образование по программам повышенного уровня с выполнением требований государственного образовательного стандарта в очной форме:

- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия «Лаборатория Салахова» (бульвар Свободы, 6, телефон 52-56-86);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 2 (улица Декабристов 5/1, телефон 52-26-80);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 3 (улица Московская, 33, телефон 52-52-16);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 4 (улица Просвещения, 50, телефон 50-14-22);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 1 (улица Энтузиастов, 61а, телефон 35-32-94);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 2 (улица Энергетиков, 51, телефон 52-55-92);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 3 (улица 50 лет ВЛКСМ, 6в, телефон 31-63-93);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 4 (проспект Комсомольский, 29, телефон 25-19-93);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 с углубленным изучением отдельных предметов (улица Островского, 1а, телефон 45-78-27);

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 10 с углубленным изучением отдельных предметов (улица Северная, 72а, телефон 50-07-11);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 12 с углубленным изучением предметов (улица Григория Кукуевицкого, 12/3, телефон 46-20-55);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 с углубленным изучением предметов (улица Чехова,5/2, телефон 35-35-41).

1.2.4. общее образование с выполнением требований государственного обязательного стандарта в очно-заочной (вечерней) и заочной форме:

- муниципальное вечернее (сменное) общеобразовательное учреждение открытая (сменная) общеобразовательная школа № 1 (улица Дружбы, 11а, телефон 50-07-34);
- муниципальное вечернее (сменное) общеобразовательное учреждение открытая (сменная) общеобразовательная школа № 2 (улица 30 лет Победы, 39/1, телефон 50-12-18).

1.2.5. дополнительное образование обучающихся общеобразовательных учреждений осуществляют организации, указанные в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта.

1.2.6. дошкольное образование детей в возрасте от 3 до 7 лет в группах с 12-часовым пребыванием и группах кратковременного пребывания:

- муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста Прогимназия, (бульвар Писателей, 17, телефон 36-05-80);
- муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста прогимназия «Сезам» (улица Дзержинского, 6б, телефон 35-28-55);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия «Лаборатория Салахова» (бульвар Свободы, 6, телефон 52-56-86).

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.3. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 09.02.2007);

2.4. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004);

2.5. Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями от 05.01.2006);

2.6. Постановление Правительства РФ от 19.03.2001 №196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

2.7. Постановление Правительства РФ от 1.07.1995 N 677 «Об утверждении типового положения о дошкольном образовательном учреждении» (с изменениями от 01.02.2005);

2.8. Постановление Правительства РФ от 3.11.1994 г. N 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении» (с изменениями от 9.09.1996г)

2.9. Приказ Министерства образования РФ от 18.07.2002 №2783 «Об утверждении Концепции профильного обучения на старшей ступени общего образования»;

2.10. Приказ Министерства образования РФ от 23.06.2000 №1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната» (с изменениями от 17.04.2001);

2.11. Приказ Министерства образования РФ от 03.12.1999 №1075 «Об утверждении Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI(XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации» (с изменениями от 21.01.2003);

2.12. Приказ Министерства образования РФ от 09.04.2002 №1306 «Об утверждении положения о проведении единого государственного экзамена»;

2.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02 «Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях»;

2.14. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

2.15. Правила безопасности занятий по физической культуре и спорту в общеобразовательных школах (утв. Министерством просвещения СССР 19.04.1979);

2.16. Правила по технике безопасности для кабинетов (лабораторий) физики общеобразовательных школ системы Министерства просвещения СССР (утв. Министерством просвещения СССР 27.12.1982);

2.17. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

2.18. Правила техники безопасности для кабинетов (лабораторий) химии общеобразовательных школ Министерства просвещения СССР (утв. Министерством просвещения СССР от 10.07.1987 №127);

2.19. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.20. Распоряжение Мэра г.Сургута от 25.11.2004 №4408 «О режиме отмены занятий в муниципальных общеобразовательных учреждениях города»;

2.21. Порядок приема, перевода, отчисления и исключения обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждений города Сургута (утв. приказом департамента образования и науки администрации города Сургута от 25.01.2005 № 32);

2.22. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Сургут.

3.Порядок получения доступа к услуге

3.1. Общие положения

3.1.1. Бюджетная услуга может быть оказана физическим лицам независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

3.1.2. Бюджетная услуга может быть оказана в следующих формах:

3.1.2.1. общее образование в очной форме, в том числе общее образование детей, имеющих отклонения в развитии и (или) в состоянии здоровья, на дому;

3.1.2.2. общее образование по программам повышенного уровня в очной форме;

3.1.2.3. общее образование в специальных (коррекционных) классах;

3.1.2.4. общее образование в очно-заочной (вечерней) и заочной формах;

3.1.2.5. аттестация лиц, осваивающих общеобразовательные программы в неаккредитованных образовательных учреждениях, в форме экстерната, семейного образования и самообразования;

3.1.2.6. дополнительное образование детей;

3.1.2.7. дошкольное образование детей в группах с 12-часовым пребыванием;

3.1.2.8. дошкольное образование детей в группах кратковременного пребывания.

3.1.3. Бюджетная услуга, оказываемая в области общего образования в формах, перечисленных в пунктах 3.1.2.1-3.1.2.5 предоставляется с выполнением требований государственного образовательного стандарта.

3.1.4. Предоставление бюджетной услуги в формах, указанных в п. 3.1.2.1-3.1.2.6, является бесплатным;

3.1.5. Предоставление бюджетной услуги в форме, указанной в п. 3.1.2.7-3.1.2.8, оплачивается родителями (законными представителями) частично, в размере 20% от установленной стоимости расходов на содержание ребенка.

Размер платы устанавливается муниципальным правовым актом Администрации г. Сургута.

Информацию о текущей стоимости получения бюджетной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организации, оказывающие услугу, в департаменте образования Администрации города (тел. 52-53-95, 52-53-96), а также на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 10 числа каждого месяца. При просрочке оплаты договор о предоставлении бюджетной услуги может быть расторгнут.

3.2. Порядок поступления детей в первый класс для получения общего образования в очной форме

3.2.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в формах, указанных в пунктах 3.1.2.1-3.1.2.3, для случаев поступления в первый класс.

3.2.2. Для поступления в первый класс возраст ребенка должен составлять не менее 6 лет и 6 месяцев и не более 8 лет.

При поступлении в первый класс в возрасте младше 6 лет и 6 месяцев или в возрасте старше 8 лет, вместе с иными документами, необходимо дополнительно представить:

- заключение психолого-медико-педагогической комиссии о готовности ребенка к обучению;
- разрешение (согласование) департамента образования Администрации города Сургута.

Срок выдачи заключения должен составлять не более 1 года на момент его представления.

3.2.3. Для получения заключения психолого-медико-педагогической комиссии необходимо обратиться в муниципальное учреждение «Центр развития образования» (ул. Декабристов, 16, телефон: 52-56-57).

3.2.4. Для зачисления ребенка в первый класс его родитель (законный представитель) должен подать в любую из организаций, указанных в п. 1.2.1-1.2.3 настоящего Стандарта, заявление о приеме в первый класс общеобразовательного учреждения до даты окончания времени приема заявлений.

Прием заявлений осуществляется с 1 апреля по 31 августа. Заявления, поданные после 31 августа, рассматриваются руководством общеобразовательного учреждения в индивидуальном порядке.

3.2.5. В заявлении о приеме необходимо указать:

- наименование общеобразовательного учреждения, в которое подается заявление;
- указание на специализацию класса обучения (при поступлении в специальные (коррекционные) классы);
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

3.2.6. Вместе с заявлением о приеме необходимо представить следующие документы:

- оригинал и копию свидетельства о рождении;
- медицинскую карту ребенка;
- справку с места жительства.

При поступлении в специальные (коррекционные) классы дополнительно должно быть представлено заключение психолого-медико-педагогической комиссии о необходимости обучения ребенка, имеющего отклонения в развитии и (или) в состоянии здоровья в таких классах, с указанием вида класса.

Для получения заключения психолого-медико-педагогической комиссии необходимо обратиться в муниципальное учреждение «Центр развития образования».

3.2.7. Общеобразовательное учреждение вправе отказать в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий.

3.2.8. Непосредственно при приеме заявления заявителю должен быть выдан документ, содержащий:

- входящий номер заявления о приеме в общеобразовательное учреждение;

- отметку о представлении всех необходимых документов;
- контактные телефоны для получения информации;
- телефон департамента образования Администрации города;
- подпись ответственного работника, принявшего заявление;
- печать общеобразовательного учреждения.

3.2.9. Организация, оказывающая бюджетную услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) ребенка о приеме ребенка в образовательное учреждение не позднее 31 августа, за исключением случаев, когда заявление было подано после 30 августа.

Уведомление об отказе в приеме ребенка должно быть осуществлено не позднее 25 августа, за исключением случаев, когда заявление было подано после данной даты.

В уведомлении об отказе должна быть указана аргументированная причина отказа.

По просьбе родителя (законного представителя) общеобразовательное учреждение должно выдать ему официальное письмо об отказе в приеме за подписью директора, заверенное печатью учреждения.

3.2.10. Лицам, поступающим в 1-й класс, может быть отказано в приеме только по причине отсутствия мест в общеобразовательном учреждении.

3.2.11. Организация, оказывающая услугу, не вправе проводить прием в первый класс на конкурсной основе.

3.2.12. При приеме ребенка в первый класс организация, оказывающая услугу, должна ознакомить его родителей (законных представителей) с уставом общеобразовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

После этого ребенок имеет право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательной программой и расписанием занятий, установленными в общеобразовательном учреждении.

3.3. Порядок поступления в 10-й класс для получения среднего (полного) общего образования в очной форме

3.3.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в формах, указанных в пунктах 3.1.2.1-3.1.2.3, для случаев поступления в десятый класс.

3.3.2. В 10-е классы общеобразовательных учреждений могут быть приняты выпускники 9-х классов, получившие аттестат государственного образца об основном общем образовании, вне зависимости от места его получения.

3.3.3. Прием в 10-е классы осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление о приеме в 10-й класс должно быть подано лично родителями (законными представителями) либо самим поступающим, если его возраст превышает 14 лет, в одну из организаций, указанных в п.1.2.1-1.2.3. настоящего Стандарта, до 31 августа.

3.3.4. Заявление о приеме в 10-й класс должно содержать информацию, указанную в п. 3.2.5 настоящего Стандарта, а так же желаемую специализацию класса при поступлении в классы, обучение в которых осуществляется по программам повышенного уровня.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

3.3.5. Вместе с заявлением о приеме необходимо представить следующие документы:

- оригинал и копию паспорта поступающего;
- оригинал и копию свидетельства о рождении (при отсутствии паспорта);
- аттестат об основном общем образовании;
- личное дело обучающегося;
- медицинскую карту;
- справку с места жительства.

3.3.6. Заявителю может быть отказано в приеме заявления по основаниям, предусмотренным пунктом 3.2.7 настоящего Стандарта. В случае нарушения сроков подачи заявления рассматриваются администрацией общеобразовательного учреждения в индивидуальном порядке.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.3.7. При поступлении лиц с хроническими заболеваниями в классы с углубленным изучением отдельных предметов или классы, обучение в которых осуществляется по программам повышенного уровня, сотрудник общеобразовательного учреждения должен при приеме заявления предупредить поступающего, либо его родителей (законных представителей) о том, что обучение в таких классах может стать дополнительным фактором риска для здоровья.

3.3.8. Непосредственно после принятия заявления сотрудник общеобразовательного учреждения должен выдать заявителю расписку, содержащую информацию, указанную в п. 3.2.9 настоящего Стандарта.

В случае если заявление подается от имени выпускника, получившего аттестат об окончании основного общего образования в иных общеобразовательных учреждениях, в расписке также указывается номер очередности подачи такого заявления.

Заявления от выпускников 9-х классов данного общеобразовательного учреждения учитываются и нумеруются отдельно.

3.3.9. Прием в 10-е классы лиц, получивших аттестат об окончании основного общего образования в иных общеобразовательных учреждениях, осуществляется в пределах лимита свободных мест в порядке очередности подачи заявлений.

Порядок приема устанавливается уставом общеобразовательного учреждения.

3.3.10. Организация, оказывающая бюджетную услугу, должна уведомить заявителя о приеме в 10-е классы не позднее 31 августа, за исключением случаев, когда заявление было подано после 30 августа.

Уведомление об отказе в приеме ребенка в 10-е классы должно быть осуществлено не позднее 25 августа, за исключением случаев, когда заявление было подано после данной даты.

В уведомлении об отказе должна быть указана аргументированная причина отказа.

По просьбе поступающего или его родителя (законного представителя) общеобразовательное учреждение должно выдать ему официальное письмо об отказе в приеме за подписью директора, заверенное печатью учреждения.

3.3.11. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя о невозможности приема в класс указанной в заявлении специализации не позднее 25 августа, за исключением случаев, когда заявление было подано после этого срока.

В этом случае, до 31 августа заявителю необходимо лично отозвать свое заявление, либо подать заявление об изменении класса специализации (в свободной форме).

3.3.12. После получения уведомления о зачислении в 10-й класс общеобразовательного учреждения ребенок имеет право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами и расписанием занятий, установленными в общеобразовательном учреждении.

3.4. Порядок перевода обучающихся из других общеобразовательных учреждений для получения общего образования в очной форме

3.4.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в формах, указанных в пунктах 3.1.2.1-3.1.2.3, для случаев поступления в 1-11 класс в порядке перевода из другого общеобразовательного учреждения.

3.4.2. Прием в порядке перевода из другого общеобразовательного учреждения осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо самим ребенком, в случае, если его возраст составляет от 14 до 18 лет и имеется письменное согласие родителей (законных представителей).

3.4.3. Заявление о приеме должно содержать информацию, указанную в п. 3.2.5 настоящего Стандарта, а также указание на специализацию класса (при обучении по программам повышенного уровня) и изучаемый иностранный язык.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

3.4.4. Вместе с заявлением о приеме необходимо представить следующие документы:

- оригинал и копию паспорта поступающего;
- оригинал и копию свидетельство о рождении (при отсутствии паспорта);
- личное дело поступающего;
- медицинскую карту;
- выписку текущих отметок поступающего по всем изучавшимся предметам, заверенную печатью образовательного учреждения;
- справку с места жительства (при отсутствии отметки о регистрации в паспорте).

3.4.5. Заявителю может быть отказано в приеме заявления по основаниям, предусмотренным пунктом 3.2.7 настоящего Стандарта.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.4.6. При поступлении ребенка с хроническими заболеваниями в классы с углубленным изучением отдельных предметов или классы, обучение в которых осуществляется по программам повышенного уровня, администрация общеобразовательного учреждения и медицинский работник должен при приеме заявления предупредить поступающего, либо его родителей (законных представителей) о том, что обучение в таких классах может стать дополнительным фактором риска для здоровья.

3.4.7. В случае отсутствия в общеобразовательном учреждении свободных мест, сотрудник, принимающий заявление, должен уведомить заявителя об отсутствии свободных мест.

3.4.8. Непосредственно после принятия заявления сотрудник общеобразовательного учреждения должен выдать заявителю расписку, содержащую информацию, указанную в п. 3.2.9 настоящего Стандарта, а также справку-подтверждение для представления в образовательное учреждение, из которого выбыл обучающийся.

3.4.9. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя о приеме (отказе в приеме) в течение 3 рабочих дней с момента подачи заявления.

В случае отказа должна быть указана аргументированная причина отказа.

По просьбе ребенка, его родителя (законного представителя) общеобразовательное учреждение должно выдать ему официальное письмо об отказе в приеме за подписью директора, заверенное печатью учреждения.

3.4.10. Организация, оказывающая услугу, может отказать в приеме только в случае отсутствия в общеобразовательном учреждении свободных мест.

3.4.11. При приеме ребенка организация, оказывающая услугу, должна ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

После этого ребенок имеет право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательной программой и расписанием занятий, установленными в общеобразовательном учреждении.

3.5. Порядок получения доступа к общему образованию в очно-заочной (вечерней) и заочной формах

3.5.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.4.

3.5.2. Право на получение общего образования (начального, основного, среднего) в очно-заочной (вечерней) и заочной формах имеют лица, не завершившие обучение по программам общего образования.

3.5.3. Для поступления в общеобразовательное учреждение на очно-заочную (вечернюю) или заочную форму обучения поступающему (в случае его совершеннолетия) или его родителям (законным представителям) необходимо подать заявление о приеме в одну из организаций, указанных в п. 1.2.4 настоящего Стандарта.

3.5.4. В заявлении о приеме необходимо указать сведения, указанные в п.3.2.5 настоящего Стандарта, а так же класс или ступень обучения и форму обучения (очно-заочная (вечерняя) или заочная). Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

Вместе с заявлением необходимо представить документы, указанные в п. 3.4.4. настоящего Стандарта.

3.5.5. Порядок принятия заявления и зачисления в классы очно-заочной (вечерней) и заочной формы обучения осуществляется в соответствие с пунктами 3.4.5-3.4.11 настоящего Стандарта.

3.6. Особенности доступа к получению общего образования на дому

3.6.1. Данный порядок описывает особенности процедур получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.5.

3.6.2. Право на получение общего образования (начального, основного, среднего) на дому имеют дети, имеющие отклонения в развитии и (или) состоянии здоровья, не позволяющие им посещать общеобразовательные учреждения.

3.6.3. Для получения общего образования на дому детьми, уже обучающимися в одном из общеобразовательных учреждений, указанных в п.1.2.1- 1.2.3, необходимо подать заявление на имя директора учреждения с просьбой о переводе ребенка на режим обучения на дому.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо им лично, если его возраст составляет от 14 до 18 лет, с письменного согласия родителей (законных представителей).

Вместе с заявлением необходимо представить клинико-экспертное заключение о необходимости обучения на дому с указанием срока такого обучения, выдаваемое медицинскими учреждениями.

3.6.4. Для получения общего образования на дому детьми, вновь поступающими (переводящимися) в одно из общеобразовательных учреждений, указанных в п.1.2.1-1.2.3, действует порядок, предусмотренный пунктами 3.2-3.4 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом.

Вместе с заявлением необходимо представить клинико-экспертное заключение о необходимости обучения на дому с указанием срока такого обучения, выдаваемое медицинскими учреждениями.

3.6.5. Общее образование на дому предоставляется в течение срока, указанного в клинико-экспертном заключении.

3.7. Порядок предоставления доступа к обучению в форме экстерната

3.7.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услугам, предоставляемым общеобразовательными учреждениями, лицам, получающим общее образование в неаккредитованных образовательных учреждениях, в форме семейного обучения или самообразования, а также лицам, проходившим обучение в общеобразовательных учреждениях в порядке сочетания форм обучения.

3.7.2. Лица, указанные в п. 3.7.1, имеют право на:

- прохождение итоговой (государственной) и (или) промежуточной аттестации по общеобразовательным программам начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;
- получение консультаций в размере 2 часов перед каждым экзаменом;
- пользование литературой общеобразовательного учреждения;
- посещение лабораторных и практических занятий;
- участие в олимпиадах, конкурсах, централизованном тестировании.

3.7.3. Для получения услуг, перечисленных в пункте 3.7.2, необходимо подать заявление на имя руководителя одного из общеобразовательных учреждений, указанных в п.1.2.1-1.2.4 о прохождении промежуточной и (или) государственной (итоговой) аттестации в качестве экстерна.

Заявление может быть подано экстерном лично, в случае если его возраст превышает 14 лет, либо его родителями (законными представителями).

Получение общего образования в форме экстерната возрастом не ограничено.

3.7.4. Срок подачи заявления для прохождения государственной (итоговой) аттестации устанавливается общеобразовательным учреждением самостоятельно, при условии, что начало подачи заявлений не может быть менее 3 месяцев до начала аттестации, а окончание не раньше 1 марта.

Срок подачи заявления для прохождения промежуточной аттестации устанавливается общеобразовательным учреждением самостоятельно, при условии, что начало подачи заявлений не может быть менее 1 месяца до начала аттестации, а окончание не раньше 15 октября (для I полугодия) и не раньше 1 марта (для II полугодия).

Узнать о сроках подачи заявлений можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или департамент образования Администрации города по телефону 52-53-95 (52-53-96).

3.7.5. В заявлении необходимо указать следующую информацию:

- наименование общеобразовательного учреждения, в которое подается заявление;
- указание вида аттестации (промежуточная / итоговая);
- ФИО, дату и год рождения аттестуемого;
- место жительства;
- место работы, должность аттестуемого (при его совершеннолетии и наличии места работы), либо сведения о его родителях или законных представителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

3.7.6. Вместе с заявлением о прохождении аттестации необходимо представить:

- документы, подтверждающие освоение общеобразовательных программ (справка об обучении в общеобразовательном учреждении);
- справку о промежуточной аттестации;
- документ об основном общем (неполном среднем) образовании (при наличии);
- оригинал и копию паспорта аттестуемого;
- оригинал и копию свидетельства о рождении (при отсутствии паспорта).

3.7.7. Заявителю может быть отказано в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- нарушен срок подачи заявления;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлены документы, удостоверяющие личность заявителя.

3.7.8. При приеме заявления о прохождении аттестации, общеобразовательное учреждение обязано ознакомить заявителя, с уставом учреждения, положением о государственной (итоговой) аттестации, программами учебных предметов.

3.7.9. Непосредственно после приема заявления организация, оказывающая услугу должна выдать заявителю заверенную печатью и подписью ответственного сотрудника организации расписку о приеме заявления и прилагаемых документах.

3.7.8. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя о допуске к промежуточной (итоговой) аттестации и дате проведения аттестации в течение 10 дней с момента приема заявления.

3.8. Порядок предоставления доступа к получению дополнительного образования

3.8.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.7.

3.8.2. Право на получение дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях имеют обучающиеся общеобразовательных учреждений города Сургута, вне зависимости от учреждения, в котором они получают общее образование.

3.8.3. Принятие в группу дополнительного образования (клуб, студию, ансамбль, секцию, кружок, театр и другие) осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо им лично, если его возраст превышает 14 лет.

Заявление подается на имя руководителя одного из общеобразовательных учреждений, указанных в п. 1.2.1-1.2.3 настоящего Стандарта.

3.8.4. Информацию о перечне групп дополнительного образования, функционирующих на начало учебного года на базе общеобразовательного учреждения, расписании их занятий и наличии свободных мест в группах, можно получить по контактному телефону данного учреждения, либо по телефону департамента образования Администрации города (52-53-63).

3.8.5. При подаче заявления обучающимися в общеобразовательное учреждение, в котором они обучаются по программам общего образования, в заявлении достаточно указать ФИО ребенка, класс обучения, группу дополнительного образования, дату и подпись.

Обучающимся других общеобразовательных учреждений заявлении необходимо указать:

- наименование общеобразовательного учреждения, в которое подается заявление;

- наименование общеобразовательного учреждения, где обучающийся получает общее образование;
- группу дополнительного образования;
- ФИО, дату и год рождения обучающегося;
- место жительства обучающегося;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

3.8.6. Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка (требуется при приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические группы);
- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт или свидетельство о рождении).

При подаче заявления обучающимися в общеобразовательное учреждение, в котором они обучаются по программам общего образования, достаточно представить медицинскую справку, выданную школьным врачом, в случае поступления в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические группы. В иных случаях для обучающихся данного общеобразовательного учреждения представление дополнительных к заявлению документов не требуется.

3.8.7. Заявителю может быть отказано в приеме заявления в случаях, предусмотренных пунктом 3.2.7 настоящего Стандарта.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.8.8. В течение 14 дней после приема заявления организация, оказывающая услугу, должна уведомить заявителя о включении обучающегося в группу дополнительного образования общеобразовательного учреждения.

3.8.9. После зачисления ребенок имеет право на получение услуги в соответствии с программами дополнительного образования и расписанием занятий.

В случае несоответствия состояния здоровья обучающегося установленным минимальным требованиям, ребенок может быть отстранен от посещения занятий группы дополнительного образования.

3.9. Порядок поступления в группы дошкольного образования

3.9.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.7-3.1.2.8.

3.9.2. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать в муниципальное учреждение «Управление дошкольными образовательными учреждениями», расположенное по адресу ул. Мира 7/3 (телефон: 52-25-99), (далее – Управление) заявление о выделении места ребенку в учреждениях, предоставляющих услуги дошкольного образования.

3.9.3. В заявлении необходимо указать:

- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

3.9.4. Вместе с заявлением должны быть представлены следующие документы:

- оригинал и копия свидетельства о рождении;
- справка с места проживания ребенка;
- оригинал и копия документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории (для граждан, имеющих льготы на получение услуги);
- заключение психолого-медико-педагогической комиссии муниципального образовательного учреждения дополнительного образования «Центр развития образования» в случае если ребенок имеет нарушения речи, зрения, задержку психического развития, умственную отсталость.

3.9.5. Заявителю может быть отказано в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- возраст ребенка превышает 7 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт, из обязательных к заполнению;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий.

3.9.6. Непосредственно после приема заявления, в присутствии заявителя делается отметка в журнале регистрации о приме заявления и текущей очередности.

3.9.7. Удовлетворение заявлений осуществляется в порядке очередности их поступления. Дети, нуждающиеся в обучении в специальных (коррекционных) группах, учитываются отдельно.

Право на внеочередное получение мест в группах дошкольного образования общеобразовательных учреждений предоставляется детям:

- граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- судей Российской Федерации;
- прокуроров и следователей прокуратуры Российской Федерации.

Право на первоочередное получение мест в группах дошкольного образования общеобразовательных учреждений предоставляется детям:

- инвалидам;
- находящимся под опекой;
- один из родителей, которых является инвалидом;
- один из родителей, которых находится на военной службе;
- один из родителей, которых является сотрудником милиции;
- сотрудников милиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности, либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученного в период прохождения службы, а также детям сотрудников милиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;
- из многодетных семей;
- работающих одиноких родителей;
- учащихся матерей;
- безработных;
- вынужденных переселенцев;
- студентов.

В случае возникновения свободных мест в течение учебного года Управление в течение 7 дней должно уведомить родителей (законных представителей), имеющих первый номер очереди, о наличии места и необходимости получения в Управлении направления в соответствующую группу дошкольного образования общеобразовательного учреждения.

Информация о распределении мест к началу учебного года, с указанием ФИО детей и номеров очередности, публикуется на информационных стендах Управления и официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 1 августа.

3.9.8. В течение 7 дней с момента уведомления, либо не позднее 30 августа, родителю (законному представителю), заявление которого было удовлетворено, необходимо лично получить направление в группу дошкольного образования общеобразовательного учреждения в Управлении.

3.9.9. В течение 15 дней со дня получения направления родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующее общеобразовательное учреждение для заключения договора на предоставление услуг дошкольного образования и предъявить выданное направление.

При нарушении срока подачи заявления, направление ребенка на зачисление в группу дошкольного образования общеобразовательного учреждения аннулируется.

3.9.10. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывание детей в учреждении.

3.9.11. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в группе дошкольного образования общеобразовательного учреждения в соответствии с образовательной программой и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

Для начала посещения группы дошкольного образования необходимо предоставить медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка, поступающего в дошкольное учреждение.

3.9.12. Предоставление обучения в группах дошкольного образования общеобразовательных учреждений оплачивается родителями (законными представителями) частично, в размере 20% от установленной стоимости расходов на содержание ребенка.

Право на бесплатное содержание имеют:

- дети-инвалиды;
- дети участников боевых действий;
- дети военнослужащих срочной службы;
- дети, посещающие в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях группы риска по туберкулезу;
- дети, оба родителя которых (либо одинокий родитель) являются инвалидами I или II группы.

Право на 50% оплаты содержания в дошкольных учреждениях имеют:

- дети из многодетных семей, в которых трое и более несовершеннолетних;
- дети, один из родителей которых является инвалидом I или II группы;
- дети работников муниципальных дошкольных образовательных учреждений;
- дети из малообеспеченных семей, доход в которых на одного члена семьи ниже прожиточного минимума;
- дети, находящиеся под опекой.

Размер платы за бюджетную услугу (по формам ее оказания) устанавливается муниципальным правовым актом Администрации г. Сургута.

Информацию о текущей стоимости получения бюджетной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организации, оказывающие услугу, в департамент образования Администрации города (тел. 52-26-01), а также на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

3.9.13. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 10 числа каждого месяца. При просрочке оплаты договор о предоставлении бюджетной услуги может быть расторгнут.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания бюджетной услуги (условиям, в которых оказывается услуга, и организации образовательного процесса), предоставляемой общеобразовательными учреждениями города Сургута в области дошкольного, общего и дополнительного образования;

4.1.2. требования к качеству знаний обучающихся по программам общего образования (начального, основного, среднего (полного)) устанавливаются государственным стандартом общего образования.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации и аттестационное заключение государственной аттестационной службы;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорт готовности общеобразовательного учреждения к учебному году, включающий заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также заключение государственного органа по надзору в сфере защиты труда.

4.3. Требования к регламентации деятельности образовательного учреждения

4.3.1. организация, оказывающая услугу, не позднее 10 дней до начала учебного года должна принять образовательную программу общеобразовательного учреждения, включающую образовательные программы по отдельным направлениям (предметам) образования детей, расписание занятий.

Образовательная программа общеобразовательного учреждения должна быть доступна для ознакомления родителям (законным представителям) детей, получающих образование, либо предполагающим получить образование;

4.3.2. организация, оказывающая услугу, должна утвердить до начала учебного года и представить для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей) годовой календарный учебный график, учебный план, расписание занятий;

Об изменениях в годовом календарном учебном графике и учебном плане оказывающая услугу организация должна уведомить обучающихся и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за 14 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в образовательном учреждении уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом);

4.3.3. учебный план общеобразовательного учреждения по программам дошкольного, начального, среднего (полного) общего и дополнительного образования должен быть согласован государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека;

4.3.4. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить систему выставления отметок обучающимся по общеобразовательным предметам, включающую порядок подачи апелляции о несогласии с выставленной отметкой. Система выставления отметок обучающимся является публичной и должна быть доступна для ознакомления обучающимся, их родителям (законным представителям);

4.3.5. организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия обучающихся и их родителей (законных представителей) в управлении образовательной организацией и закрепить их в своем Уставе;

4.3.6. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить положение о поощрении обучающихся общеобразовательного учреждения. В положении о поощрении обучающихся должны быть прописаны все основания для поощрения обучающихся, включая основания для выплаты стипендий (в случае, если выплата стипендий предусмотрена Уставом);

4.3.7. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить правила поведения обучающихся в общеобразовательном учреждении;

4.3.8. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений общеобразовательного учреждения.

4.4. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.4.1. этажность здания общеобразовательного учреждения не должна превышать 4 этажей. Учебные классы для обучающихся 1-4 классов не должны быть расположены выше 2-го этажа;

4.4.2. в здании общеобразовательного учреждения в обязательном порядке должны быть следующие помещения: общие учебные классы; кабинеты (лаборатории) физики, химии, биологии, информатики; помещение для занятий по физической культуре (спортивный зал); библиотека; пищевой блок (столовая); медицинский пункт; санитарные узлы; холл или иное помещение для размещения информации для всеобщего обозрения;

4.4.3. здания общеобразовательных учреждений должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, горячего водоснабжения, канализацией и водостоками, противопожарной сигнализации;

4.4.4. территория участка общеобразовательного учреждения должна быть огорожена забором высотой не менее 1,6 м;

4.4.5. территория земельного участка общеобразовательного учреждения должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;

4.4.6. на территории общеобразовательного учреждения должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки) для прохода учащихся, соединяющие входы и выходы с территории со входом в здание, спортивной площадкой, площадкой для подвижных игр;

4.4.7. на территории участка общеобразовательного учреждения должна быть оборудована спортивная зона для проведения занятий по физической культуре и отдыха учащихся;

4.4.8. открытая спортивная зона на участке общеобразовательного учреждения должна располагаться на расстоянии не менее 10 м от учебных корпусов;

4.4.9. открытые площадки спортивной зоны (футбольное поле, площадки для командных игр) не должны быть огорожены канавками, деревянными или кирпичными бровками (бордюрами). Не менее чем на 2 м вокруг площадки должны отсутствовать деревья, столбы, заборы и другие сооружения, повышающие вероятность получения травмы;

4.4.10. Дополнительные требования к зданию и прилегающей территории общеобразовательного учреждения при наличии в нем групп дошкольного образования

4.4.10.1. группы дошкольного образования должны быть расположены в отдельно стоящем здании или в пристройке к существующим зданиям общеобразовательного учреждения с отдельным входом;

4.4.10.2. здание (пристройка) для занятия групп дошкольного образования не должно превышать 3 этажей;

4.4.10.3. на территории общеобразовательного учреждения, оказывающего услуги дошкольного образования, должна быть оборудована игровая (прогулочная) зона для групп дошкольного образования;

4.4.10.4. площадь озеленения игровой (прогулочной) зоны групп дошкольного образования должна составлять не менее 50%. По периметру участка должна быть обустроена зеленая защитная полоса из деревьев и кустарников шириной не менее 1,5 м;

4.4.10.5. игровая (прогулочная) зона групп дошкольного образования должна иметь индивидуальные для каждой группы площадки и общую физкультурную площадку. Каждая групповая площадка должна быть ограждена кустарником;

4.4.10.6. групповые площадки должны иметь преимущественно травяное покрытие, быть ровными, очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников учреждения;

4.4.10.7. при наличии на территории групповой площадки теневого навеса его площадь должна быть не менее 40 м2 с деревянным покрытием пола. Пол навеса должен иметь деревянное покрытие и быть расположен на расстоянии не менее 15 см от земли.

4.4.11. Требования к содержанию территории общеобразовательного учреждения

4.4.11.1. уборка территории общеобразовательного учреждения должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;

4.4.11.2. на территории общеобразовательного учреждения, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию общеобразовательного учреждения;

4.4.11.3. в зимнее время подходы к зданию общеобразовательного учреждения должны быть очищены от снега и льда;

4.4.11.4. все наледи и скользкие участки на тротуарах (дорожках) должны быть посыпаны противогололедными средствами;

4.4.11.5. организация, оказывающая услугу, в летнее время при отсутствии осадков должна обеспечить полив газонов, цветников, деревьев и кустарников не реже 1 раза в сутки;

4.4.11.6. организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год обеспечить обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории общеобразовательного учреждения;

4.4.11.7. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, засорять цветники, газоны и дорожки отходами и повреждать зеленые насаждения, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

4.4.11.8. открытые площадки спортивной зоны и иные площадки общеобразовательного учреждения должны быть ровными, очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников общеобразовательного учреждения;

4.4.11.9. организация, оказывающая услугу, должна не реже 2 раз в год (перед началом учебного года и наступлением весенне-летнего периода) производить профилактический осмотр и ремонт оборудования и сооружений (проверка конструкций и крепежных элементов на прочность, смазка скрипящих узлов, укрепление оборудования и конструкций и т.д.), находящихся на участке общеобразовательного учреждения;

4.4.11.10. в случае возникновения поломки (повреждения) оборудования и сооружений, находящихся на участке общеобразовательного учреждения, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, организация, оказывающая услугу, в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны обучающихся (их родителей, законных представителей, иных лиц), должна осуществить ремонт, либо демонтаж данного оборудования и сооружений (при невозможности осуществления ремонта);

4.4.11.11. поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья обучающихся (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны обучающихся (их родителей, законных представителей, иных лиц);

4.4.11.12. ремонт ограждений спортивных площадок, площадок для игр, участков групп дошкольного образования и иных ограждений на территории общеобразовательного учреждения должен производиться в течение 2 недель с момента обнаружения повреждения или оповещения о наличии повреждения со стороны жителей города;

4.4.11.13. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить замену перегоревших ламп наружного освещения территории общеобразовательного учреждения в течение 7 суток с момента их выхода из строя (или момента оповещения об этом со стороны обучающихся, их родителей, законных представителей, иных лиц);

4.4.11.14. организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.4.11.15. на территории участка общеобразовательного учреждения не должны разводиться костры, сжигаться мусор;

4.4.11.16. мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания общеобразовательного учреждения и его спортивной зоны и иных площадок для подвижных игр.

4.5. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

4.5.1. Общие требования к помещениям общеобразовательного учреждения

4.5.1.1. помещения общеобразовательного учреждения, связанные с пребыванием обучающихся, не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания, за исключением помещений для проведения занятий по обеспечению безопасности жизнедеятельности (помещения тира) и помещения тренажерного зала;

4.5.1.2. помещения общеобразовательного учреждения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

4.5.1.3. водоснабжением должны быть обеспечены производственные помещения пищевого блока (столовая, буфет), душевые, умывальные, санитарные узлы, кабины гигиены девочек, медицинский кабинет, учебные помещения начальных классов, кабинеты (лаборатории) химии, физики, биологии, информатики, кабинеты черчения, рисования, мастерские трудового обучения;

4.5.1.4. температура воздуха в помещениях общеобразовательного учреждения должна быть не менее (в градусах Цельсия): в помещениях для групп дошкольного образования – 22; в классных помещениях, учебных классах, кабинетах (лабораториях) - 18; в учебных мастерских - 15; в актовом зале, лекционной аудитории, классе пения и музыки, клубной комнате - 18; в кабинетах информатики - 18; в спортзале и комнатах для проведения секционных занятий - 15; в кабинетах врачей - 21; в рекреациях - 16; в библиотеке - 17; в вестибюле и гардеробе – 16;

4.5.1.5. уровень освещенности в помещениях общеобразовательного учреждения должен быть не менее: в учебных классах и кабинетах (лабораториях) на рабочих столах - 300 лк, на классной доске - 500 лк, в кабинетах технического черчения и рисования - 500 лк, в кабинетах информатики на столах - 300 лк, в актовых и спортивных залах (на полу) - 200 лк, в рекреациях (на полу) - 150 лк;

4.5.1.6. естественное освещение во всех помещениях для учебных занятий должно исходить с левой стороны относительно расположения учебных мест обучающихся;

4.5.1.7. поверхность оборудования в помещениях общеобразовательного учреждения не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов. Все оборудование должно иметь санитарно-эпидемиологическое заключение на соответствие санитарным правилам;

4.5.1.8. помещения общеобразовательного учреждения должны быть оборудованы урнами. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.5.1.9. к началу занятий каждой смены в помещениях образовательного учреждения полы должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.5.1.10. окна (снаружи и изнутри) и оконные проемы должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью);

4.5.1.11. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях общеобразовательного учреждения тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

4.5.1.12. в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

4.5.1.13. эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, кабинетах, мастерских, спальнях, столовых и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

4.5.2. Требования к учебным классам и кабинетам (лабораториям)

4.5.2.1. в учебных классах и кабинетах должны быть размещены только необходимые для обеспечения учебного процесса мебель, приборы, модели, принадлежности, пособия, транспаранты;

4.5.2.2. в учебных классах и кабинетах (лабораториях) в качестве посадочных мест для обучающихся не должны использоваться табуреты, скамьи и другая мебель без спинки;

4.5.2.3. все учебные классы и кабинеты (лаборатории) должны быть оборудованы меловыми или маркерными досками.

4.5.3. Дополнительные требования к кабинетам (лабораториям) для проведения занятий по химии, физике, биологии, информатике

4.5.3.1. в кабинете (лаборатории) информатики должны быть оборудованы индивидуальные (одноместные) учебные места. Расстояние между рабочими столами с видеомониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), должно быть не менее 2 м, между боковыми поверхностями видеомониторов – не менее 1,2 м;

4.5.3.2. кабинет информатики должен быть разрешен к эксплуатации. Акт приемки и допуска к эксплуатации после строительства и реконструкции должен быть согласован государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, государственным органом пожарного надзора и государственным органом энергетического надзора;

4.5.3.3. кабинет (лаборатория) должен быть оборудован лабораторными столами, демонстрационным столом, вытяжным шкафом (расположенным у наружной стены возле демонстрационного стола), шкафами для хранения учебного оборудования, используемого при лабораторных и практических работах;

4.5.3.4. химические реактивы не должны храниться в помещении кабинета (лаборатории);

4.5.3.5. кабинет (лаборатория) должен быть оснащен медицинской аптечкой с набором перевязочных средств и медикаментов, комплектом средств индивидуальной защиты. В кабинете (лаборатории) должна быть доступна для ознакомления инструкция по технике безопасности для учащихся.

4.5.4. Требования к помещениям для проведения занятий по физической культуре

4.5.4.1. в спортивном зале должно быть не менее двух рассредоточенных дверей;

4.5.4.2. полы спортивного зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.5.4.3. поверхность используемых при прыжках матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости;

4.5.4.4. стены спортивных залов на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями;

4.5.4.5. приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

4.5.4.6. окраска стен и потолка должна быть устойчивой к ударам мяча, не осыпаться и не пачкать при касании;

4.5.4.7. оконные проемы спортивного зала должны располагаться по продольным стенам, остекление окон должно иметь защитное ограждение от ударов мяча, окна должны иметь фрамуги для проветривания;

4.5.4.8. температура в раздевальных спортивного зала должна быть не менее 19 градусов Цельсия; в душевых – не менее 25 градусов Цельсия;

4.5.4.9. полы спортивных залов к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора;

4.5.4.10. спортивный зал должен быть обеспечен медицинской аптечкой и носилками. Аптечка должна содержать: бинт или марлю, вату, йод, перманганат калия, нашатырный спирт, валериановые капли, инструментарий (ножницы медицинские, пинцет, булавки), жгут;

4.5.4.11. при плавательном бассейне должны быть оборудованы две раздевальные комнаты (для мальчиков и девочек) с душевыми и туалетом, медицинский пункт;

4.5.4.12. в раздевальных или смежных с ними помещениях бассейнов должны быть установлены сушки для волос (фены);

4.5.4.13. помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10;

4.5.4.14. при организации занятий плаванием ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении;

4.5.4.15. при организации занятий плаванием поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.5.4.16. при организации занятий плаванием внутренняя поверхность дна и стенок ванн должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.5.4.17. при организации занятий плаванием освещенность поверхности воды в бассейнах должна быть не менее 100 лк, в бассейнах для прыжков в воду - 150 лк, для водного поло - 200 лк. Во всех бассейнах, кроме рабочего освещения, должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк;

4.5.4.18. при организации занятий плаванием температура воды в бассейне должна быть не менее +24 градусов по шкале Цельсия и не более +30 градусов по шкале Цельсия;

4.5.4.19. к началу занятий по плаванию обходные дорожки и полы бассейна, скамейки в раздевальных, коврики, дверные ручки, поручни должны быть чистыми (без следов загрязнений, мусора).

4.5.5. Требования к мастерским для трудового обучения

4.5.5.1. станки, механизмы и иное стационарное оборудование, расположенное в мастерских для трудового обучения должно иметь защитные приспособления и быть жестко прикреплено к полу;

4.5.5.2. столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие;

4.5.5.3. помещение мастерской для трудового обучения должно иметь систему экстренного отключения электропитания используемого в процессе обучения оборудования;

4.5.5.4. к началу занятий рабочие места воспитанников в мастерских для трудового обучения должны быть очищены от рабочего мусора (опилок, стружек, обрезков ткани и иных отходов), инструменты должны находиться в специальных шкафах (ящиках).

4.5.6. Требования к помещению библиотеки и помещениям для проведения культурно-массовых мероприятий (актового зала)

4.5.6.1. площадь библиотеки должна быть не менее 2,5 кв.м. на одно читальное место;

4.5.6.2. общая площадь актового зала должна быть не менее 50 кв.м;

4.5.6.3. количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека (без учета площади сцены). Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм;

4.5.6.4. помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

4.5.6.5. полы помещений для проведения культурно-массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней (более 40 см) смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы или дополнительные ступени;

4.5.6.6. в помещениях для культурно-массовых мероприятий все кресла и стулья должны быть соединены в рядах между собой и прочно прикреплены к полу. В помещениях с количеством мест не более 200 крепление стульев к полу может не производиться.

4.5.7. Требования к помещениям, предназначенным для оказания сопутствующих услуг (помещение для организации питания, медицинский кабинет)

4.5.7.1. помещения столовой или буфета не должны размещаться над помещениями для учебных занятий и должны иметь отдельный выход;

4.5.7.2. при буфетах и столовых общеобразовательных учреждений должен быть оборудован обеденный зал площадью из расчета 0,7 кв.м на одно место и посадки 100% обучающихся в одну смену в 3 очереди;

4.5.7.3. при столовых должно быть установлено не менее 3 умывальников;

4.5.7.4. уборка обеденного зала должна проводиться после каждого посещения ее обучающимися;

4.5.7.5. общая площадь помещения медицинского пункта должна быть не менее 28 кв. м. Медицинский пункт должен быть оборудован умывальником с горячим и холодным водоснабжением.

4.5.8. Требования к помещениям, предназначенным для групп дошкольного образования

4.5.8.1. в здании (пристройке) для групп дошкольного образования должны быть оборудованы изолированные помещения для каждой детской группы (групповые комнаты); раздельные залы для проведения физкультурных и музыкальных занятий не менее 75 м2 каждый; отдельный медицинский кабинет для групп дошкольного образования;

4.5.8.2. в групповой комнате должны быть выделены помещения для раздевальной, игровой, спальни, туалетной комнаты. Раздевальные для детей, групповые комнаты которых располагаются на втором этаже, могут быть размещены на первом этаже в отдельных помещениях для каждой группы;

4.5.8.3. раздевальные должны быть оборудованы шкафами для верхней одежды детей с индивидуальными ячейками для каждого ребенка;

4.5.8.4. площадь раздевальной должна составлять не менее 18 м2; игровой – не менее 50 м2; спальни - не менее 50 м2;

4.5.8.5. в помещении групповой комнаты не должен находиться инвентарь, используемый при прогулках на территории (санки, велосипеды, лыжи, лопатки и ведра и иных предметы);

4.5.8.6. спальни групп дошкольного учреждения должны быть оборудованы стационарными кроватями. Кровати должны иметь длину не менее 140 см;

4.5.8.7. для каждого ребенка должны быть выделены индивидуальные постельные принадлежности, полотенца, предметы личной гигиены. Смена постельного белья, полотенец должна проводиться не реже одного раза в неделю;

4.5.8.8. помещения туалетной комнаты должны включать умывальную зону и зону санитарных узлов. Умывальная зона должна быть оборудована детскими умывальными раковинами с подводкой горячей и холодной воды, отдельной умывальной раковиной для персонала, детской ванной, вешалками с индивидуальными ячейками для детских полотенец и предметов личной гигиены. В санитарной зоне должны быть установлены детские унитазы с закрывающимися кабинами без запоров;

4.5.8.9. в помещениях с постоянным пребыванием детей штепсельные розетки должны использоваться только с защитной крышкой и быть установлены на высоте не менее 1,8 м от пола;

4.5.8.10. помещения групповых (игровых) комнат и спален должны иметь естественное освещение;

4.5.8.11. температура пола в групповых помещениях должна быть не менее 22 градусов Цельсия.

4.5.8.12. влажная уборка в спальнях должна проводиться к началу занятий и после дневного сна, в групповых (игровых) комнатах после каждого приема пищи;

4.5.8.13. при размещении плавательного бассейна для групп дошкольного образования должны быть оборудованы две раздевальные с душевыми и туалетом, комната медсестры, по периметру ванны обходные дорожки шириной не менее 0,75 м, со стороны выхода из душевых - 1,5 м;

4.5.8.14. при размещении плавательного бассейна для групп дошкольного образования глубина плавательной ванны при максимальной заполненности не должна превышать 0,8 м в самой глубокой точке.

4.5.9. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям

4. 5.9.1. на каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы для мальчиков и девочек. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в учебные помещения или в непосредственной близости от них. Для персонала общеобразовательного учреждения должен быть выделен отдельный санузел;

4. 5.9.2. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны);

4. 5.9.3. туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд и не приходиться на время перемен между учебными занятиями;

4. 5.9.4. к началу занятий каждой смены унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;

4. 5.9.5. помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

4.6. Общие требования к взаимодействию с обучающимися (воспитанниками)

4.6.1. организация, оказывающая услугу, не должна привлекать обучающихся (воспитанников) без их согласия (если обучающийся является совершеннолетним) или их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой общеобразовательного учреждения;

4.6.2. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся (воспитанников) к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала), не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой общеобразовательного учреждения, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях;

4.6.3. персонал общеобразовательного учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся (воспитанников), за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.6.4. педагогические, административные работники общеобразовательного учреждения не должны публично наказывать обучающихся (воспитанников) за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним обучающимся (воспитанником) или группой обучающихся (воспитанников) не может являться основанием для наказания иных обучающихся (воспитанников);

4.6.5. персонал общеобразовательного учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять обучающихся (воспитанников), в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.6.6. персонал общеобразовательного учреждения не должен требовать от обучающихся (воспитанников) ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к образовательному процессу;

4.6.7. в процессе обучения персонал общеобразовательного учреждения не должен отдавать предпочтение отдельным обучающимся (воспитанникам) при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4.6.8. при обнаружении сотрудниками общеобразовательного учреждения случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к обучающимся (воспитанникам), драк, в которые вовлечены обучающиеся (воспитанники), сотрудники общеобразовательного учреждения должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

4.6.9. персонал общеобразовательного учреждения (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы обучающихся (воспитанников) по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

4.6.10. организация, оказывающая бюджетную услугу, не должна принуждать обучающихся (воспитанников) к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.7. Требования к организации образовательного процесса по общеобразовательным программам

4.7.1. Общие требования к проведению учебных занятий

4.7.1.1. списочная численность обучающихся в классе (в группах продленного дня) не должна превышать 25 человек;

4.7.1.2. фактическое число обучающихся в специальных (коррекционных) классах не должно превышать: для неслышащих и слабослышащих обучающихся 6 человек; для незрячих и слабовидящих обучающихся, для обучающихся с тяжелым недоразвитием речи, обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата и обучающихся с задержкой психического развития 8 человек; для обучающихся с умственной отсталостью 12 человек. Число обучающихся в группах продленного дня для детей с отклонениями в развитии должно быть не больше 12 человек, для детей со сложным дефектом зрения не больше 5 человек;

4.7.1.3. каждому обучающемуся должно быть предоставлено индивидуальное рабочее место за партой или столом, в мастерских для занятий трудом – отдельный верстак (рабочий стол);

4.7.1.4. педагогический работник должен начать занятие (урок) в установленное время. Максимальное время опоздания должно составлять не более 5 минут;

4.7.1.5. при проведении с группой обучающихся (классом) первого занятия в течение дня, педагогический работник должен поздороваться с классом и, в случае опоздания, извиниться за допущенное опоздание;

4.7.1.6. при проведении занятий педагогические работники не должны покидать учебный класс (кабинет) более чем на 5 минут. При проведении занятий по трудовому обучению, занятий с ПЭВМ, занятий, связанных с проведением опытов (лабораторных работ), педагогические работники должны присутствовать в помещении для занятий постоянно;

4.7.1.7. учебное занятие должно заканчиваться по расписанию. Допустимая задержка в окончании занятия (урока) должна составлять не более 3 минут;

4.7.1.8. обучающимся со значительным снижением остроты слуха (разговорная речь воспринимается от 2 до 4 м, а шепотная - от 0,5 до 1 м) должны быть отведены рабочие места за первыми и вторыми столами (партами) в любом ряду;

4.7.1.9. обучающимся с пониженной остротой зрения (отклонение более 0,5 диоптрия с учетом средств, корректирующих зрения) должны быть отведены места первыми и вторыми столами (партами) в любом ряду;

4.7.1.10. обучающимся с ревматическими заболеваниями, склонным к частым ангинам и острым воспалениям верхних дыхательных путей не должны отводиться места в ближнем к окнам ряду;

4.7.1.11. при проведении занятий по трудовому обучению и учебных занятий, связанных с проведением опытов (лабораторных работ), педагогические работники обязаны ознакомить каждого обучающегося с правилами техники безопасности до непосредственного их допуска к работе с оборудованием и материалами (электрооборудованием, станками, химическими реактивами и иными потенциально опасными предметами);

4.7.1.12. при проведении лекционных занятий, по просьбе учащегося педагогический работник должен пояснить непонятные учащемуся моменты в ходе проведения занятия;

4.7.1.13. незнание или недостаточное знание предмета учащимся не должно наказываться дисциплинарными мерами;

4.7.1.14. педагогический работник не должен выставлять оценки по предмету обучения (как положительные, так и отрицательные) в зависимости от соблюдения учащимся установленных правил поведения;

4.7.1.15. учащиеся, допустившие нарушение установленных правил поведения могут быть задержаны педагогическими и административными сотрудниками учреждения после окончания всех занятий для выяснения обстоятельств и проведения воспитательной работы на срок не более 30 минут;

4.7.1.16. при обнаружении у учащихся явных признаков недомогания или простудных заболеваний (насморк, чихание), педагогический работник должен направить такого учащегося в медицинский кабинет.

4.7.2. Требования к продолжительности занятий и учебной нагрузке

4.7.2.1. учебные занятия не должны начинаться ранее 8 часов и заканчиваться позднее 20 часов;

4.7.2.2. продолжительность урока не должна превышать 45 минут, для обучающихся в 1-м классе - 35 минут, в классах компенсирующего обучения – 40 минут;

4.7.2.3. продолжительность перемен между уроками должна составлять не менее 10 минут. Обучающимся должна быть предоставлена большая перемена (после 2 или 3 урока) длительностью не менее 30 минут, либо две перемены по 20 минут каждая;

4.7.2.4. продолжительность каникул в течение учебного года должна составлять не менее 30 календарных дней. Каникулы между годами обучения (летние каникулы) должны составлять не менее 8 недель;

4.7.2.5. продолжительность учебной недели не должна превышать 6 учебных дней, учебной недели для обучающихся в 1-м классе - 5 дней;

4.7.2.6. занятия 1-х, 5-х, выпускных классов, специальных (коррекционных) классов, в общеобразовательных учреждениях с углубленным изучением отдельных предметов, лицеях, гимназиях должны проводиться только в первую смену;

4.7.2.6. максимально допустимая фактическая недельная нагрузка (без учета дополнительных занятий и занятий в группах продленного дня) при 5-дневной неделе не должна быть (в академических часах, продолжительностью не более 45 минут): для 1 класса более 20 часов, 2-4 классов - более 22 часов, 5 класса - более 28 часов, 6 класса - более 29 часов, 7 класса - более 31 часа, 8 класса - более 32 часов, 10-11 классов - более 33 часов;

4.7.2.7. максимально допустимая фактическая недельная учебная нагрузка (без учета дополнительных занятий и занятий в группах продленного дня) при 6-дневной неделе не должна быть (в академических часах, продолжительностью не более 45 минут): для 1 классов – более 20 часов; для 2-4 классов более 25 часов; 5 класса - более 31 часа; 6 класса - более 32 часов; 7 класса - более 34 часов; 8-9 классов - более 35 часов; 10-11 классов - более 36 часов;

4.7.2.8. фактическое число уроков в день для обучающихся в 1-м классе должно составлять не более 4; для обучающихся в классах компенсирующего обучения - не более 5;

4.7.2.9. между началом факультативных занятий и последним уроком обязательных занятий должен быть организован перерыв продолжительностью не менее 45 минут;

4.7.2.10. максимально допустимая ежедневная нагрузка при выполнении домашних заданий должна быть: в 1 классе (со второго полугодия) не более 1 часа, во 2 классе не более 1,5 часа, в 3-4 классах не более 2 часов, в 5-6 классе не более 2,5 часа, в 7-8 классе не более 3 часов, в 9-11 не более 4 часов.

4.7.2.11. в первом полугодии 1-го класса обучение не должно предполагать домашних заданий.

4.7.3. Дополнительные требования к проведению физкультурных занятий

4.7.3.1. при проведении занятий по физической культуре ответственный сотрудник общеобразовательного учреждения должен постоянно находиться с детьми; при проведении занятий в бассейне с детьми должно находиться не менее 2 ответственных сотрудников;

4.7.3.2. педагогические работники должны допускать обучающихся после перенесенных заболеваний к занятиям физической культурой только при наличии медицинского заключения;

4.7.4.3. персонал общеобразовательного учреждения, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать к занятиям обучающихся без спортивной одежды и обуви;

4.7.3.4. персонал общеобразовательного учреждения, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать к занятиям в бассейне обучающихся без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже 1 раза в полугодие;

4.7.3.5. используемое при проведении занятий по физической культуре оборудование и выдаваемый обучающимся спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

4.7.3.6. запрещается использование при проведении занятий по физической культуре плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.);

4.7.3.7. занятия физической культурой на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -20 градусов Цельсия;

4.7.3.8. при организации занятий по лыжной подготовке лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги, железнодорожные пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником;

4.7.3.9. при организации занятий по лыжной подготовке и занятий на коньках обучающимся не должна выдаваться спортивная обувь, не соответствующая размеру ноги обучающегося;

4.7.3.10. при проведении занятий плаванием каждый обучающийся должен быть обеспечен индивидуальным шкафом (вешалкой) для хранения одежды и личных вещей в помещении раздевальной;

4.7.3.11. при получении обучающимися в ходе физкультурных занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать ребенку первую помощь и, при необходимости, доставить его в медицинский пункт;

4.7.3.12. занятия по физической культуре должны заканчиваться за 5 минут до установленного времени их окончания.

4.7.4. Требования к проведению экзаменов

4.7.4.1. организация, оказывающая услугу, должна провести государственную (итоговую) аттестацию в срок не позднее 30 июня

4.7.4.2. обучающимся, получившим неудовлетворительную оценку, отстраненным от сдачи экзамена по причине дисциплинарных нарушений, а также обучающимся, пропустившим экзамен по состоянию здоровья, должна быть предоставлена возможность повторной сдачи экзамена в срок не позднее 10 июля;

4.7.4.3. организация, оказывающая услугу, должна предоставить возможность досрочной государственной (итоговой) аттестации для выпускников 9 классов (имеющих не более 1 неудовлетворительной итоговой оценки) и 11 классов (не имеющих неудовлетворительных итоговых оценок). Право досрочной аттестации предоставляется:

- обучавшимся по состоянию здоровья на дому, в оздоровительных образовательных учреждениях санаторного типа, находившихся в лечебно-профилактических учреждениях более 4 месяцев;
- детям-инвалидам;
- обучавшимся, выезжающим на учебно-тренировочные сборы кандидатов в сборные команды Российской Федерации на международные олимпиады, на российские или международные спортивные соревнования, конкурсы, смотры, олимпиады и тренировочные сборы;
- обучавшимся, выезжающим на постоянное место жительства за рубеж;

- обучающимся в вечерних (сменных) общеобразовательных учреждениях, призванным в ряды Российской Армии.

4.7.4.4. общеобразовательное учреждение не должно проводить для обучающегося более одного экзамена в день;

4.7.4.3. обучающиеся, прошедшие государственную (итоговую) аттестацию, имеют право ознакомиться со своей письменной работой, проверенной экзаменационной комиссией, и в случае несогласия с выставленной отметкой, в 3-хдневный срок подать апелляцию в письменной форме в конфликтную комиссию, создаваемую департаментом образования Администрации;

4.7.4.4. при проведении устных экзаменов обучающемуся должно быть предоставлено время на подготовку к ответу продолжительностью не менее 15 минут;

4.7.4.6. экзамен должен начаться не позднее 15 минут установленного времени его проведения.

4.7.5. Прочие требования к организации процесса обучения в части общего образования

4.7.5.1. при краткосрочном отсутствии обучающегося (не более 3-х пропущенных дней занятий подряд) педагогический работник должен допустить обучающегося к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха);

4.7.5.2. педагогические работники общеобразовательных учреждений должны объяснить по запросу обучающегося или его родителей (законных представителей) основание выставления той или иной оценки;

4.7.5.3. сотрудники общеобразовательного учреждения не должны привлекать обучающихся к подготовке для занятий химических реактивов, электроприборов и иным работам, связанным с повышенной опасностью;

4.7.5.4. обучающиеся и/или их родители (законные представители) должны быть проинформированы о проведении олимпиад, конкурсов, соревнований не менее чем за 2 недели до их проведения;

4.7.5.5. информация о победителях и призерах олимпиад, конкурсов и соревнований должна быть вывешена в вестибюле общеобразовательного учреждения для всеобщего обозрения.

4.8. Требования к организации образовательного процесса по программам дополнительного образования

4.8.1. занятия дополнительного образования должны начинаться не ранее 8:00, окончание занятий должно быть не позднее 20:00. Перерыв между занятиями по общеобразовательной программе и занятиями по программам дополнительного образования должен составлять не менее 45 минут;

4.8.2. занятия по программам дополнительного образования должны начинаться в соответствии с установленным временем (расписанием занятий). Отклонение начала и окончания занятий должно составлять не более 15 минут;

4.8.3. занятия по программе дополнительного образования должны проводиться в соответствующих направлению помещениях общеобразовательного учреждения;

4.8.4. занятия по изобразительному искусству, скульптуре, техническому творчеству должны проводиться в учебных помещениях, оборудованных раковиной;

4.8.5. занятия спортом и хореографией должны проводиться в помещении спортивного (хореографического) зала, либо актового зала (для занятий хореографией) общеобразовательного учреждения;

4.8.6. при проведении спортивных и физкультурных занятий должны соблюдаться требования, указанные в п. 4.7.3 настоящего стандарта;

4.8.7. занятия по масляной живописи должны проводиться в помещениях площадью не менее 4,8 м2 на 1 учащегося;

4.8.8. занятия по акварельной живописи и рисунку должны проводиться в помещениях площадью из расчета не менее 4,0 м2 на 1 воспитанника;

4.8.9. занятия по скульптуре должны проводиться в помещениях площадью не менее 3,6 м2 на 1 учащегося; по прикладному искусству и композиции - не менее 4,5 м2 на 1 воспитанника;

4.8.10. индивидуальные занятия по музыке должны проводиться в помещениях площадью не мене 12 м2; групповые музыкально-теоретические занятия (до 15 воспитанников) в помещениях площадью не менее 36 м2; помещения для занятий хора и оркестра должны быть не менее 2 м2 на 1 воспитанника;

4.8.11. педагогический работник (руководитель объединения юных натуралистов) обязан провести обучающимся, ухаживающим за животными, инструктаж о приемах безопасного обращения с животными;

4.8.12. нахождение детей в одном помещении с животными допускается только в присутствии сотрудника общеобразовательного учреждения;

4.8.13. при краткосрочном отсутствии обучающегося (менее 3-х дней пропущенных занятий подряд) оказывающая услугу организация должна допустить обучающегося к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха).

4.9. Требования к организации работы групп дошкольного образования

4.9.1. Общие требования

4.9.1.1. группы дошкольного образования 12-часового пребывания должны работать не менее чем до 19:00. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, персонал общеобразовательного учреждения должен обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки его совершеннолетних родственников, родителей (законных представителей);

4.9.1.2. предельная ежедневная наполняемость групп дошкольного образования должна составлять не более 20 детей в возрасте с 3 до 7 лет; не более 10 детей в компенсирующих группах для детей с отклонениям в развитии;

4.9.1.3. персонал организации, оказывающей услугу, не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;

4.9.1.4. для детей в группах 12-часового пребывания должен быть организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 1,5 часов;

4.9.1.5. при организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место;

4.9.1.6. на протяжении всего времени работы группы дошкольного образования дети должны постоянно находиться под присмотром персонала организации, оказывающей услугу;

4.9.1.7. после перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок должен быть допущен в группу только при наличии медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка.

4.9.2. Требования к проведению учебных занятий и образовательной нагрузке

4.9.2.1. максимально допустимый объем недельной образовательной нагрузки не должен превышать: для детей 4 года жизни - 11 занятий, для детей 5 года жизни- 12 занятий, для детей 6 года жизни - 15 занятий, для детей 7 года жизни - 17 занятий;

4.9.2.2. продолжительность занятий не должна составлять более 15 минут для детей 4 года жизни, 20 минут - для детей 5 года жизни, 25 минут - для детей 6 года жизни, 30 минут – для детей 7 года. Между занятиями должны быть организованы перерывы не менее 10 минут;

4.9.2.3. при проведении занятий по рисованию, лепке, письму, трудовому обучению, каждому ребенку должно быть выделено индивидуальное сидячее место за столом или партой;

4.9.2.4. при проведении учебных занятий педагогический сотрудник организации, оказывающей услугу, должен оказать помощь в части выполнения самостоятельных работ в случае возникновения у ребенка затруднений в их выполнении.

4.9.3. Требования к проведению физкультурных занятий

4.9.3.1. физкультурные занятия должны проводиться не менее 3 раз в неделю. К физкультурным занятиям не должны допускаться дети, имеющие медицинские противопоказания, а также дети, у которых отсутствует спортивная одежда и обувь, соответствующая погодным условиям;

4.9.3.2. занятия физической культурой на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -15 градусов Цельсия;

4.9.3.3. занятия в бассейне могут проводиться при температуре воды в бассейне не ниже +30 градусов Цельсия, температуре воздуха в зале с ванной не ниже +29 градусов Цельсия, в раздевалке с душевой - не ниже 25 градусов Цельсия;

4.9.3.4. при проведении занятий в бассейне должен присутствовать медицинский работник.

4.9.3.5. в части проведении физкультурных занятий также действуют требования, указанные в п. 4.7.3 настоящего Стандарта.

4.9.4. Требования к организации прогулок на свежем воздухе

4.9.4.1. для детей в группах 12-часового пребывания должны быть организованы прогулки на свежем воздухе, общей длительностью не менее 4 часов в день;

4.9.4.2. прогулки на свежем воздухе не должны проводиться для детей до 4 лет - при температуре воздуха ниже -15 градусов Цельсия, для детей 5-7 лет - ниже -20 градусов Цельсия;

4.9.4.3. при подготовке детей к прогулке на свежем воздухе персонал организации, оказывающей услугу, должен проверить готовность каждого ребенка к прогулке (наличие обуви, соответствующей погодным условиям, головных уборов и рукавичек (перчаток) в прохладную погоду, застегнуты ли куртки и иные элементы одежды);

4.9.4.4. во время прогулок на свежем воздухе с детьми постоянно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услугу.

4.9.5. Дополнительные требования к организации питания в группах дошкольного образования

4.9.5.1. в группах дошкольного образования с 12-часовым пребыванием должно быть организовано 4-разовое питание, для групп круглосуточного пребывания должно быть организовано 5-разовое питание; для групп кратковременного пребывания - одноразовое питание (второй завтрак, обед или полдник), в зависимости от времени работы группы;

4.9.5.2. питание детей должно проводиться в помещении групповой комнаты;

4.9.5.3. организация, оказывающая услугу, должна утвердить посезонное 10-дневное примерное меню. Примерное меню должно быть согласовано в государственном органе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Ежедневное меню должно быть составлено в соответствии с утвержденным примерным меню;

4.9.5.4. организация, оказывающая услугу, должна предоставить ежедневное меню питания для обозрения родителей (законных представителей), посредством вывешивания его в вестибюле, в помещении групповой комнаты группы, или иным способом;

4.9.5.5. персонал организации, оказывающей услугу, должен обеспечить мытье рук детей перед каждым приемом пищи.

4.9.6. Дополнительные требования к медицинскому обслуживанию детей в группах дошкольного образования

4.9.6.1. организация, оказывающая услугу, должна организовать работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания воспитанников групп дошкольного образования в общеобразовательном учреждении.

4.10. Требования к предоставлению общеобразовательным учреждением сопутствующих услуг

4.10.1. Требования к организации питания учащихся и работе пункта питания (столовой) общеобразовательного учреждения

4.10.1.1. столовая общеобразовательного учреждения должна быть открыта для питания учащихся с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 в течение всех учебных дней;

4.10.1.3. обслуживание посетителей в столовой (на раздаче) должно осуществляться строго в порядке очередности;

4.10.1.4. в питании детей не должны использоваться остатки пищи от предыдущего приема и следующие продукты: непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметана; простокваша "самоквас" в натуральном виде; рыба без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчица, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез; зеленый горошек без термической обработки; грибы; неизвестного состава порошки в качестве рыхлителей теста;

4.10.1.5. организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, форшмак из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макароны с рубленым яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре; напитки, морсы без термической обработки, квас; пирожные и торты кремовые;

4.10.1.6. посуда и столовые приборы, подаваемые в столовой общеобразовательного учреждения, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.10.2. Требования к работе библиотеки общеобразовательного учреждения

4.10.2.1. библиотека должна открываться для обучающихся не позднее 9:00, закрываться - не ранее 16:00. Библиотека не должна закрываться на перерыв во время перемен между учебными занятиями;

4.10.2.2. книжный фонд библиотеки общеобразовательного учреждения должен располагать учебниками, по которым осуществляются обучение в общеобразовательном учреждении;

4.10.2.3. в помещении библиотеки должен быть организована система поиска книг и документов по каталогу. По просьбе обучающегося сотрудник библиотеки должен оказать помощь учащемуся в поиске необходимой литературы;

4.10.2.4. при выдачи литературы (учебных материалов) время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут. Для сдачи литературы обучающимся должно быть предоставлено внеочередное обслуживание.

4.10.3. Требования к оказанию медицинской помощи и работе медицинского кабинета

4.10.3.1. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна обеспечить условия для работы медицинского кабинета в течение всего времени пребывания обучающихся в общеобразовательном учреждении.

4.10.4. Требования к организации работы групп продленного дня

4.10.4.1. режим работы групп продленного дня должен быть согласован со временем учебных занятий по общеобразовательным программам. Работа групп продленного дня должна начинаться непосредственно после окончания последнего урока ребенка, посещающего такую группу, и заканчиваться не ранее 18-00;

4.10.4.2. по просьбе обучающегося педагогический работник должен оказать помощь ребенку в подготовке домашних заданий;

4.10.4.3. в группах продленного дня должна быть организована прогулка для обучающихся 1-4 класса продолжительностью не менее 2 часов, обучающихся 5 и последующих классов - не менее 1,5 часа;

4.10.4.4. детям, посещающим группы продленного дня, должны быть предоставлены обед и полдник;

4.10.4.5. во время работы группы продленного дня в помещении группы должен находиться сотрудник общеобразовательного учреждения. Максимальное время отсутствия присмотра за детьми со стороны сотрудников общеобразовательного учреждения должно составлять не более 5 минут.

4.10.5. Требования к организации занятий, экскурсий и иных мероприятий, проводимых за пределами общеобразовательного учреждения

4.10.5.1. при проведении мероприятий за пределами общеобразовательного учреждения организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение обучающихся (воспитанников) из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся;

4.10.5.2. по окончании мероприятия, проводимого за пределами общеобразовательного учреждения обучающиеся (воспитанники) в возрасте до 14 лет должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до общеобразовательного учреждения;

4.10.5.3. сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы обучающихся (воспитанников) в течение всего мероприятия за пределами общеобразовательного учреждения;

4.10.5.4. сопровождающий сотрудник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход обучающихся (воспитанников) через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.10.5.5. сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

4.10.6. Прочие требования

4.10.6.1. начало работы гардероба общеобразовательного учреждения должно быть не позднее 30 минут до начала первого урока первой смены, окончание – не ранее 20:00 Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.10.6.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность одежды (обуви) обучающихся, оставленных в гардеробе;

4.10.6.3. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна обеспечить наличие в помещении общеобразовательного учреждения кнопки вызова вневедомственной охраны;

4.10.6.4. персонал общеобразовательного учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения обучающихся, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

4.11. Требования к предоставлению информации

4.11.1. правила поведения в общеобразовательном учреждении должны быть размещены в свободном для обучающихся доступе в помещении общеобразовательного учреждения;

4.11.2. в фойе общеобразовательного учреждения должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) департамента образования Администрации города Сургута, и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;

4.11.3. организация, оказывающая бюджетную услугу, по просьбе родителей (законных представителей) обучающихся, должна предоставить им возможность ознакомления с результатами успеваемости обучающегося, а также предоставить информацию о поведении обучающегося, количестве и датах пропущенных занятий;

4.11.4. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна представить информацию о результатах обязательной и промежуточной аттестации (экзаменов), не позднее, чем через 3 дня после завершения аттестации (экзаменов);

4.11.5. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна сделать доступной для обучающихся и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии));

4.11.6. организация, оказывающая бюджетную услугу, обязана предоставить по требованию родителей (законных представителей) обучающихся заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений общеобразовательного учреждения, используемые в образовательном процессе оборудование и инвентарь.

4.12. Прочие требования

4.12.1. педагогические работники общеобразовательных учреждений должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательной программы учреждения, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в общеобразовательном учреждении;

4.12.2. образовательное учреждение должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) на территорию общеобразовательного учреждения для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией общеобразовательного учреждения. Порядок доступа на территорию общеобразовательного учреждения должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.12.3. образовательное учреждение должно предоставить возможность родителям (законным представителям) обучающихся (воспитанников) наблюдения за образовательным процессом и (или) содержанием детей;

4.12.4. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна проводить родительское собрание для классов общего образования, групп дошкольного образования не реже одного раза в квартал;

4.12.5. в здании общеобразовательного учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.12.6. педагогические сотрудники общеобразовательных учреждений должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.12.7. во время проведения на территории общеобразовательного учреждения культурно-массовых мероприятий с детьми неотлучно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.12.8. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники общеобразовательного учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста;

4.12.9. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники общеобразовательного учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.12.10. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники общеобразовательного учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.12.11. организация, оказывающая бюджетную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из обучающихся классов (групп воспитанников);

4.12.12. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

4.13. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся получателем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными получателями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

5.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.7.6-5.3.7.12 не осуществляются.

5.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая достоверность указанных данных.

5.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.7.10. обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.7.10;

5.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.7.10-5.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалобы на нарушение требования стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.10.

5.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителю, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.3.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6.Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций, требованиями настоящего Стандарта и действующим законодательством.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 10 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 10 и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7.Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-4 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной
услуги «Дошкольное, общее,
дополнительное образование
в общеобразовательных учреждениях»
(лицевая сторона)

_____

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____

_____,

допущенное

_____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
(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)

(оборотная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 мерх 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)
4. _____
5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____

подпись

дата выдачи _____
контактный телефон _____

дата

Приложение 2
к постановлению
Администрации города
от 24.05.2007 №1481

Стандарт качества бюджетной услуги

«Дошкольное образование в дошкольных образовательных учреждениях»

1.Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Дошкольное образование в дошкольных образовательных учреждениях» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые дошкольные учреждения или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

1.2.1. Прием заявлений о выделении места ребенку в дошкольном учреждении и выдача направлений в дошкольные учреждения:

- муниципальное учреждение «Управление дошкольными образовательными учреждениями» (улица Мира 7/3 , телефон 52-25-99);

1.2.2. Дошкольное образование в группах общеразвивающего назначения с 12-часовым пребыванием с выполнением требований государственного образовательного стандарта:

- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 3 «Эрудит» (улица Чехова, 2, телефон 34-88-48);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Марьюшка» (улица 30 лет Победы, 54/2, телефон 23-91-01);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 6 «Василек» (улица Нефтяников, 27/1, телефон: 46-55-39);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 10 «Теремок» (улица Федорова, 64, телефон: 6-86-07);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 11 «Машенька» (улица Профсоюзов, 40/1, телефон: 63-17-05);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 23 «Золотой ключик» (улица Энтузиастов, 51А, телефон: 46-13-79);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 28 «Калинка» (улица Энтузиастов, 65, телефон: 46-10-38);

- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 32 «Аист» (улица Республики, 90А, телефон: 24-59-19);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 38 «Зоренька» (улица Бажова, 4А, телефон: 46-49-45);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 39 «Белоснежка» (улица Энергетиков, 27, телефон: 24-46-47);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 41 «Рябинушка» (улица Григория Кукуевицкого, 10/3, телефон: 46-21-50);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 47 «Гуселькн» (улица Дзержинского, 2/3, телефон: 46-27-00);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 50 «Солнышко» (улица Дзержинского, 2/2, телефон: 46-22-04);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 55 «Улыбка» (улица Пушкина, 11, телефон: 32-06-30);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 56 «Искорка» (улица Пушкина, 13, телефон: 31-83-95);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 57 «Дюймовочка» (улица Просвещения, 31, телефон 24-50-57);
- муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 63 «Катюша» (улица Островского, 36, телефон 46-55-36);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №64 «Радуга» (ул. Островского д.20/1, телефон: 46-22-51);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №70 «Голубок» (ул. Энергетиков д.3/3, телефон: 24-18-70);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №71 «Дельфин» (ул. Ленина д.37/2, телефон: 46-18-82);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №74 «Филиппок» (ул. Островского д.21, телефон: 46-12-84);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №79 «Садко» (ул. Лермонтова д.2/1, телефон: 46-28-05);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №83 «Утиное гнездышко» (пр. Пролетарский д.20/1, телефон: 25-52-47);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №89 «Крепыш» (ул. Лермонтова д.2/1, телефон: 36-14-19);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №90 «Незабудка» (ул. Ленина д.74/1, телефон: 35-38-61);

1.2.3. Дошкольное образование в группах общеразвивающего назначения с 12-часовым пребыванием с повышенным уровнем требований государственного образовательного стандарта по одному или нескольким направлениям:

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории с приоритетным осуществлением физкультурно-оздоровительного, эстетического направлений №1 «Красная гвоздика» (ул. 50 лет ВЛКСМ д.2/1, телефон: 51-00-35);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №65 «Фестивальный» (пр. Комсомольский д.9/1, телефон: 25-54-40);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №75»Лебедушка» (ул. Декабристов д.14А, телефон: 52-56-52);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №84 «Одуванчик» (ул. Кукуевицкого д.10/6, телефон: 35-28-48);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №92 «Веснушка» (ул. Югорская д. 1, телефон: 25-44-33);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №2 «Ромашка» (ул. Московская д.32 б, телефон: 26-62-65);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №14 «Брусничка» (ул. Мостостроителей д.2/2, телефон: 25-62-08);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №16 «Ласточка» (ул. Толстого д.20, телефон: 39-30-34);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №19 «Ручеек» (ул. Озерная д. 1/1, телефон: 25-74-27);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №53 «Винни-Пух» (ул. Бажова д.7А, телефон: 35-60-68);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №76 «Капелька» (ул. Крылова д.31, телефон: 53-08-41);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №77 «Бусинка» (ул. Геологическая д.13, телефон: 25-14-64);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №78 «Ивушка» (ул. Декабристов д.8, телефон: 32-35-67);

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №22 «Сказка» (ул. Мечникова д.9А, телефон: 39-27-13);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №24 «Космос» (ул. Майская д.2, телефон: 24-89-69);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад №25 «Родничок» (ул. Республики д.82А, телефон: 24-63-39);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад №81 «Мальвина» (ул. Ленина д.13А, телефон: 24-17-27);

1.2.4. Дошкольное образование в группах с отклонениями в развитии и (или) в состоянии здоровья с 12–часовыми и (или) круглосуточным пребыванием с выполнением требований государственного образовательного стандарта:

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №7 «Буровичок» (ул. Губкина д.17 А, телефон: 46-24-07);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 «Машенька» (ул. Профсоюзов д. 40/1, телефон: 63-17-05);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №22 «Сказка» (ул. Мечникова д.9А, телефон: 39-27-13);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №24 «Космос» (ул. Майская д.2, телефон: 24-89-69);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №32 «Аист» (ул. Республики д.90А, телефон: 24-59-19);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №55 «Улыбка» (ул. Пушкина д.11, телефон: 32-06-30);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №56 «Искорка» (ул. Пушкина д.13, телефон: 31-83-95);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №64 «Радуга» (ул. Островского д.20/1, телефон: 46-22-51);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №76 «Капелька» (ул. Крылова д.31, телефон: 53-08-41);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №77 «Бусинка» (ул. Геологическая д.13, телефон: 25-14-64);

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №89 «Крепыш» (ул. Лермонтова д.2/1, телефон: 36-14-19);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №27 «Микки-Маус» (пр. Взлетный д.9, телефон: 25-28-43);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №61 «Лель» (ул. Студенческая д.15, телефон: 51-27-54);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №12 «Елочка» (ул.М.Поливановой д.8, телефон: 46-56-94);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №40 «Снегурочка» (ул. 50 лет ВЛКСМ д.6А, телефон: 50-07-15);

1.2.5. Дошкольное образование в группах кратковременного пребывания:

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории с приоритетным осуществлением физкультурно-оздоровительного, эстетического направлений №1 «Красная гвоздика» (ул. 50 лет ВЛКСМ д.2/1, телефон: 51-00-35);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №2 «Ромашка» (ул. Московская д.32 б, телефон: 26-62-65);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3 «Эрудит» (ул. Чехова д.2, телефон: 34 – 88-48);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №5 «Марьюшка» (ул. 30 лет Победы д.54/2, телефон: 23-91-01);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 «Машенька» (ул. Профсоюзов д. 40/1, телефон: 63-17-05);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №16 «Ласточка» (ул. Толстого д.20, телефон: 39-30-34);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №19 «Ручеек» (ул. Озерная д. 1/1, телефон: 25-74-27);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №22 «Сказка» (ул. Мечникова д.9А, телефон: 39-27-13);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №23 «Золотой ключик» (ул. Энтузиастов д.51А, телефон: 46-13-79);

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №24 «Космос» (ул. Майская д.2, телефон: 24-89-69);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад №25 «Родничок» (ул. Республики д.82А, телефон: 24-63-39);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида 2 категории №27 «Микки-Маус» (пр. Взлетный д.9, телефон: 25-28-43);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №28 «Калинка» (ул. Энтузиастов д.65, телефон: 46-10-38);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №32 «Аист» (ул. Республики д.90А, телефон: 24-59-19);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №38 «Зоренька» (ул. Бажова д.4А, телефон:46-49-45);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №39 «Белоснежка» (ул. Энергетиков д.27, телефон: 24-46-47);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №41 «Рябинушка» (ул. Кукуевицкого д.10/3, телефон: 46-21-50);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №47 «Гусельки» (ул. Дзержинского д.2/3, телефон: 46-27-00);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №50 «Солнышко» (ул. Дзержинского 2/2, телефон: 46-22-04);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №55 «Улыбка» (ул. Пушкина д.11, телефон: 32-06-30);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №56 «Искорка» (ул. Пушкина д.13, телефон: 31-83-95);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №57 «Дюймовочка» (ул. Просвещения д.31, телефон: 24-50-57);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №63 «Катюша» (ул. Островского д.36, телефон: 46-55-36);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №64 «Радуга» (ул. Островского д.20/1, телефон: 46-22-51);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №70 «Голубок» (ул. Энергетиков д.3/3, телефон: 24-18-70);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №74 «Филиппок» (ул. Островского д.21, телефон: 46-12-84);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №79 «Садко» (ул. Лермонтова д.2/1, телефон: 46-28-05);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №83 «Утиное гнездышко» (пр. Пролетарский д.20/1, телефон: 25-52-47);

- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №89 «Крепыш» (ул. Лермонтова д.2/1, телефон: 36-14-19);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №90 «Незабудка» (ул. Ленина д.74/1, телефон: 35-38-61);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №53 «Винни-Пух» (ул. Бажова д.7А, телефон: 35-60-68);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №76 «Капелька» (ул. Крылова д.31, телефон: 53-08-41);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №77 «Бусинка» (ул. Геологическая д.13, телефон: 25-14-64);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида 2 категории №78 «Ивушка» (ул. декабристов д.8, телефон: 32-35-67);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №65 «Фестивальный» (пр. Комсомольский д.9/1, телефон: 25-54-40);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №75»Лебедушка» (ул. Декабристов д.14А, телефон: 52-56-52);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №84 «Одуванчик» (ул. Кукуевицкого д.10/6, телефон: 35-28-48);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида 2 категории №92 «Веснушка» (ул. Югорская д. 1, телефон: 25-44-33);
- Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад №81 «Мальвина» (ул. Ленина д.13А, телефон: 24-17-27).

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.3. Федеральный закон от 6.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 02.03.2007);

2.4. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 09.02.2007);

2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004);

2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005);

2.7. Федеральный закон от 29.04.1999 №80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (с изменениями от 25.10.2006);

2.8. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.9. Постановление Правительства РФ от 01.07.1995 N 677 «Об утверждении типового положения о дошкольном образовательном учреждении» (с изменениями от 01.02.2005);

2.10. Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства образования РФ от 30.06.1992 №186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях»;

2.11. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 03.07.2000 №241 «Об утверждении «Медицинской карты ребенка для образовательных учреждений»;

2.12. Приказ Министерства здравоохранения СССР от 19.01.1983 №60 «О дальнейшем совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городах»;

2.13. Приказ Министерства образования РСФСР и Министерства здравоохранения РСФСР от 18.07.1991 №251/125 «О мерах по улучшению работы специальных учебно-воспитательных учреждений для детей и подростков, имеющих недостатки в физическом или умственном развитии»;

2.14. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

2.15. Методические указания по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития (утв. Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 25.05.1978 №1850-78);

2.16. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.1249-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 26 .03.2003);

2.17. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 09 .06.2003);

2.18. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 19.01.2005);

2.19. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 7.07.2004 №45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями 10.10.2006);

2.20. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 2.12.2005 №115-оз «О мерах по обеспечению прав детей-инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, на образование, воспитание и обучение и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению прав детей-инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, на образование, воспитание и обучение в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»(с изменениями от 23.03.2007);

2.21. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.22. Распоряжение Администрации г. Сургута от 6.09.2005 №1905 «О размере родительской платы за содержание детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях и порядке ее взимания» (с изменениями от 13.12.2006);

2.23. Постановление Администрации г. Сургута от 21.09.2006 №2226 «Об утверждении Положения о порядке приема детей и комплектования детьми дошкольного возраста муниципальных дошкольных образовательных учреждений всех видов и дошкольных групп муниципальных образовательных учреждений для детей дошкольного и младшего школьного возраста города Сургута»;

2.24. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3.Порядок получения доступа к услуге

3.1. Общие положения

3.1.1. Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям города Сургута в возрасте от 1,5 до 7 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей).

3.1.2. Бюджетная услуга может быть оказана в следующих формах:

3.1.2.1. дошкольное образование в группах общеразвивающего назначения с 12-часовым пребыванием с выполнением требований государственного образовательного стандарта;

3.1.2.2. дошкольное образование в группах общеразвивающего назначения с 12-часовым пребыванием с повышенным уровнем требований государственного образовательного стандарта по одному или нескольким направлениям;

3.1.2.3. дошкольное образование в группах с отклонениями в развитии и (или) в состоянии здоровья с 12–часовыми и (или) круглосуточным пребыванием с выполнением требований государственного образовательного стандарта;

3.1.2.4. дошкольное образование в группах кратковременного пребывания.

3.1.3. Поступление в группы дошкольных учреждений ограничено имеющимся количеством мест.

3.1.4. Право на внеочередное получение мест в дошкольных учреждениях предоставляется детям:

- граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- судей Российской Федерации;
- прокуроров и следователей прокуратуры Российской Федерации.

3.1.5. Право на первоочередное получение мест в дошкольных учреждениях предоставляется детям:

- инвалидам;
- находящимся под опекой;
- один из родителей, которых является инвалидом;
- один из родителей, которых находится на военной службе;
- один из родителей, которых является сотрудником милиции;
- сотрудников милиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности, либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученного в период прохождения службы, а также детям сотрудников милиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;
- из многодетных семей;
- работающих одиноких родителей;
- учащихся матерей;
- безработных;
- вынужденных переселенцев;
- студентов.

3.1.6. Предоставление бюджетной услуги оплачивается родителями (законными представителями) частично, в размере 20% от установленной стоимости расходов на содержание ребенка.

3.1.7. Право на бесплатное содержание в дошкольных учреждениях имеют:

- дети-инвалиды;
- дети участников боевых действий;
- дети военнослужащих срочной службы;
- дети, посещающие в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях группы риска по туберкулезу;
- дети, оба родителя которых (либо одинокий родитель) являются инвалидами I или II группы.

3.1.8. Право на 50% оплаты содержания в дошкольных учреждениях имеют:

- дети из многодетных семей, в которых трое и более несовершеннолетних;
- дети, один из родителей которых является инвалидом I или II группы;
- дети работников муниципальных дошкольных образовательных учреждений;
- дети из малообеспеченных семей, доход в которых на одного члена семьи ниже прожиточного минимума;
- дети, находящиеся под опекой.

3.1.9. Размер платы за бюджетную услугу (по формам ее оказания) устанавливается муниципальным правовым актом Администрации г. Сургута.

Информацию о текущей стоимости получения бюджетной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организации, оказывающие услугу, в департамент образования Администрации города (тел. 52-26-01), а также на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

3.1.10. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 10 числа каждого месяца. При просрочке оплаты договор о предоставлении бюджетной услуги может быть расторгнут.

3.2. Порядок поступления детей в группы 12-часового и круглосуточного пребывания дошкольного учреждения

3.2.1. Для получения бюджетной услуги родитель (законный представитель) ребенка должен подать в муниципальное учреждение, указанное в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта, (далее – Управление) заявление о выделении места ребенку в учреждениях, предоставляющих услуги дошкольного образования.

3.2.2. В заявлении необходимо указать:

- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;

- подпись лица, подавшего заявление.

3.2.3. Вместе с заявлением должны быть представлены следующие документы:

- оригинал и копия свидетельства о рождении;
- справка с места проживания ребенка;
- оригинал и копия документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории (для граждан, имеющих льготы на получение услуги);
- заключение психолого-медико-педагогической комиссии муниципального образовательного учреждения дополнительного образования «Центр развития образования» в случае если ребенок имеет нарушения речи, зрения, задержку психического развития, умственную отсталостью;
- заключение клинико-экспертной комиссии детских поликлиник города для часто длительно болеющих детей;
- заключение Сургутского противотуберкулезного диспансера, для детей, отнесенных к группе риска по туберкулезу.

3.2.4. Заявителю может быть отказано в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- возраст ребенка превышает 7 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий.

3.2.5. Непосредственно после приема заявления, в присутствии заявителя делается отметка в журнале регистрации о приме заявления и текущей очередности.

3.2.6. Удовлетворение заявлений осуществляется в порядке очередности их поступления. Дети, нуждающиеся в обучении в специальных (коррекционных) группах, учитываются отдельно.

Право на внеочередное и первоочередное получение мест в дошкольных учреждениях имеют лица, указанные в пункте 3.1.4.-3.1.5. настоящего стандарта.

В случае возникновения свободных мест в течение учебного года Управление в течение 7 дней должно уведомить родителей (законных представителей), имеющих первый номер очереди, о наличии места и необходимости получения в Управлении направления в соответствующее дошкольное учреждение.

Информация о распределении мест к началу учебного года, с указанием ФИО детей и номеров очередности, публикуется на информационных стендах Управления и официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 1 августа.

3.2.7. В течение 7 дней с момента уведомления, либо не позднее 30 августа, родителю (законному представителю), заявление которого было удовлетворено, необходимо лично получить направление в дошкольное учреждение в Управлении.

3.2.8. В течение 15 дней со дня получения направления родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующее дошкольное учреждение для заключения договора на предоставление услуг дошкольного образования и предъявить выданное направление.

При нарушении срока подачи заявления, направление ребенка на зачисление в дошкольное учреждение аннулируется.

3.2.9. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

3.2.10. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в дошкольном учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

Для начала посещения группы 12-часового или круглосуточного пребывания дошкольного учреждения необходимо предоставить медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка, поступающего в дошкольное учреждение.

3.3. Порядок перевода ребенка между дошкольными учреждениями в группах 12-часового и круглосуточного пребывания

3.3.1. Для перевода ребенка в другое дошкольное учреждение родители (законные представители) должны самостоятельно найти родителей (законных представителей) другого ребенка, желающих произвести обмен местами в дошкольных учреждениях.

Вариант обмена местами в дошкольных учреждениях должен предполагать соответствие возрастных групп переводимых детей и соответствие видов таких групп.

3.3.2. Родители (законные представители) обоих детей должны лично обратиться в Управление с заявлением о желании произвести обмен.

В заявлении необходимо указать:

- ФИО, дату и год рождения детей переводимых между учреждениями;
- наименование учреждений и возрастные группы, которые посещают дети;
- ФИО родителей (законных представителей) обоих детей (их контактные телефоны);
- дату написания заявления;

- подписи родителей (законных представителей) обоих детей.

3.3.3. Вместе с заявлением должны быть представлены направления, выданные дошкольными учреждениями, которые посещают переводимые дети.

3.3.4. Заявителям может быть отказано в приеме заявления при отсутствии в заявлении обязательных к заполнению пунктов или при отсутствии направлений в дошкольные учреждения, а также в случае несоответствия возрастных групп (или их видов) переводимых детей. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.3.5. После приема заявления Управление должно выдать обоим заявителям направления в дошкольные учреждения.

3.3.6. Обращение в дошкольные учреждения и подписание договора на оказание услуги осуществляется в соответствии с пунктами 3.2.8-3.2.10. настоящего Стандарта.

3.4. Порядок поступления детей в группы кратковременного пребывания дошкольного учреждения

3.4.1. Для поступления в группы кратковременного пребывания родитель (законный представитель) ребенка должен подать в любую из организаций, указанных в пункте 1.2.5 настоящего Стандарта заявление о предоставлении места ребенку в группе дошкольного учреждения.

Информацию о наличии мест в группах кратковременного пребывания можно получить посредством обращения в организации, указанные в пунктах 1.2.1 и 1.2.5 настоящего Стандарта.

3.4.2. Порядок к представлению обязательной информации, указываемой в заявлении, прилагаемым к заявлению документам, а также основания для отказа в приеме заявления осуществляется в соответствии с пунктами 3.2.2 – 3.2.4. настоящего Стандарта.

3.4.3. После приема заявления организация, оказывающая услугу, должна назначить дату и время подписания договора предоставления дошкольного образования в группах кратковременного пребывания.

3.4.9. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

3.4.10. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в дошкольном учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

Для начала посещения группы кратковременного пребывания необходимо предоставить медицинскую карту о состоянии здоровья ребенка, поступающего в дошкольное учреждение.

4.Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания бюджетной услуги, предоставляемой дошкольными учреждениями города Сургута;

4.1.2. Требования к качеству уровня подготовки воспитанников устанавливаются государственным образовательным стандартом.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности;

4.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорт готовности дошкольного учреждения к учебному году, включающий заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также заключение государственного органа по надзору в сфере защиты труда.

4.3. Требования к регламентации деятельности дошкольного учреждения

4.3.1. Организация, оказывающая услугу, не позднее 10 дней до начала учебного года должна принять образовательную программу дошкольного учреждения, включающую образовательные программы по отдельным направлениям (предметам) образования детей, расписание занятий (сетку занятий).

Образовательная программа дошкольного учреждения должна быть доступна для ознакомления родителям (законным представителям) детей, получающим образование, либо предполагающим получить образование;

4.3.2. Организация, оказывающая услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) воспитанников об изменениях в образовательной программе дошкольного учреждения не менее чем за 10 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещениях учреждения уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом);

4.3.3. Расписание занятий (сетка занятий) воспитанников, включенное в образовательную программу дошкольного учреждения, должно быть согласовано государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

4.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия родителей (законных представителей) воспитанников в управлении дошкольным учреждением и закрепить их в своем Уставе.

4.4. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.4.1. Здание дошкольного учреждения должно размещаться на внутриквартальных территориях микрорайона, удаленных от межквартальных проездов с регулярным движением транспорта на расстояние не мене 100 м;

4.4.2. Этажность здания дошкольного учреждения не должна превышать 3 этажей.

4.4.3. Здание дошкольного учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками;

4.4.4. Территория участка дошкольного учреждения должна быть огорожена забором высотой не менее 1,6 м и зелеными насаждениями;

4.4.5. Территория земельного участка дошкольного учреждения должна иметь электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;

4.4.6. На территории дошкольного учреждения должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки) для прохода воспитанников, соединяющие входы и выходы с территории с входом в здание, групповыми и физкультурной площадками;

4.4.7. На территории дошкольного учреждения должна быть оборудована игровая (прогулочная) зона;

4.4.8. Игровая (прогулочная) зона должна иметь индивидуальные для каждой группы площадки и общую физкультурную площадку;

4.4.9. Число детей, занимающихся на групповых и физкультурных площадках, должно составлять не более 1 ребенка на 9 $м^2$ обособленной площадки;

4.4.10. Групповые площадки должны иметь преимущественно травяное покрытие, быть ровными, очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников дошкольного учреждения;

4.4.11. При наличии на территории групповой площадки теневого навеса его площадь должна составлять не менее 40 м2. Пол навеса должен иметь деревянное покрытие и быть расположен на расстоянии не менее 15 см от земли.

4.4.12. Требования к содержанию территории дошкольного учреждения:

4.4.12.1. Уборка территории дошкольного учреждения должна осуществляться ежедневно;

4.4.12.2. На территории дошкольного учреждения, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию дошкольного учреждения;

4.4.12.3. В зимнее время подходы к зданию дошкольного учреждения и групповые площадки должны быть очищены от снега и льда;

4.4.12.4. Все наледи и скользкие участки на тротуарах (дорожках) и групповых площадках должны быть посыпаны противогололедными средствами. Посыпка тротуаров (дорожек) должна производиться не реже 1 раза в день;

4.4.12.5. Организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществлять обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории дошкольного учреждения;

4.4.12.6. Организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

4.4.12.7. Организация, оказывающая услугу, ежегодно до 15 июня должна производить полную замену песка в песочницах. Песок в песочницах игровых площадок должен иметь санитарно-эпидемиологическое заключение;

4.4.12.8. Организация, оказывающая услугу, в теплое время года должна проводить исследование содержимого песочниц на предмет биологического загрязнения. При обнаружении возбудителей кишечных инфекций, гельминтозов и других примесей, опасных для здоровья детей, песочницы должны быть изолированы от использования до замены песка.

4.4.12.9. Организация, оказывающая услугу, должна не реже 2 раз в год (перед началом учебного года и наступлением весенне-летнего периода) производить профилактический осмотр и ремонт оборудования и сооружений (проверка конструкций и крепежных элементов на прочность, смазка скрипящих узлов, укрепление оборудования и конструкций и т.д.), находящихся на участке дошкольного учреждения;

4.4.12.10.В случае возникновения поломки (повреждения) оборудования и сооружений, находящихся на участке дошкольного учреждения, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, организация, оказывающая услугу, в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны воспитанников, их родителей, (законных представителей), иных лиц, должна осуществить ремонт, либо демонтаж данного оборудования и сооружений (при невозможности осуществления ремонта);

4.4.12.11.Поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья воспитанников (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц;

4.4.12.12.Организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.4.12.13. На территории участка дошкольного учреждения и непосредственной близости от него не должны разводиться костры, сжигаться мусор;

4.4.12.14. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 10 м от окон и дверей здания дошкольного учреждения, игровой (прогулочной) зоны, групповых площадок и иных площадок для занятий и подвижных игр.

4.5. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

4.5.1. Общие требования к помещениям дошкольного учреждения

4.5.1.1. в здании дошкольного учреждения должны быть оборудованы изолированные помещения для каждой возрастной группы, залы для проведения физкультурных и музыкальных занятий, медицинский кабинет, кабинеты педагога-психолога и учителя-логопеда;

4.5.1.2. помещения дошкольного учреждения, связанные с пребыванием воспитанников, не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания. Группы младших возрастных групп не должны размещаться выше 2 этажа;

4.5.1.3. температура воздуха в помещениях дошкольного учреждения должна быть не менее (в градусах Цельсия): в помещениях групповых комнат – 22; в кабинетах врачей - 21; в вестибюле – 16;

4.5.1.4. уровень освещенности в помещениях дошкольного учреждения должен быть не менее: в помещениях групповых комнат - 300 лк, в залах для проведения музыкальных и физкультурных занятий (на полу) - 200 лк;

4.5.1.5. помещения дошкольного учреждения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

4.5.1.6. в помещениях с постоянным пребыванием детей штепсельные розетки должны использоваться только с защитной крышкой и быть установлены на высоте не менее 1,8 м от пола;

4.5.1.7. холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены производственные помещения пищевого блока, душевые, умывальные, санитарные узлы, медицинский кабинет;

4.5.1.8. поверхность оборудования в помещениях дошкольного учреждения не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов. Все оборудование должно иметь санитарно-эпидемиологическое заключение на соответствие санитарным правилам;

4.5.1.9. в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

4.5.1.10. эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в групповых комнатах и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения;

4.5.1.11. для персонала дошкольного учреждения должен быть выделен отдельный санузел.

4.5.2. Требования к помещениям групповых комнат

4.5.2.1. в групповой комнате должны быть выделены помещения для раздевальной, игровой, спальни, туалетной комнаты. Раздевальные для детей, групповые комнаты которые располагаются на втором этаже, могут быть размещены на первом этаже в отдельных помещениях для каждой группы;

4.5.2.2. раздевальные должны быть оборудованы шкафами для верхней одежды детей с индивидуальными ячейками для каждого ребенка;

4.5.2.3. площадь раздевальной должна составлять не менее 18 м2; игровой – не менее 50 м2; спальни - не менее 50 м2;

4.5.2.4. в помещении групповой комнаты не должен находиться инвентарь, используемый при прогулках на территории (санки, велосипеды, лыжи, лопатки и ведра и иные предметы);

4.5.2.5. спальни групп дошкольного учреждения должны быть оборудованы стационарными кроватями. Кровати должны иметь длину не менее 140 см;

4.5.2.6. для каждого ребенка должны быть выделены индивидуальные постельные принадлежности, полотенца, предметы личной гигиены. Смена постельного белья, полотенец должна проводиться не реже одного раза в неделю;

4.5.2.7. помещения туалетной комнаты должны включать умывальную зону и зону санитарных узлов. Умывальная зона должна быть оборудована детскими умывальными раковинами с подводкой горячей и холодной воды, отдельной умывальной раковиной для персонала, детской ванной, вешалками с индивидуальными ячейками для детских полотенец и предметов личной гигиены. В санитарной зоне должны быть установлены детские унитазы с закрывающимися кабинами без запоров;

4.5.2.8. помещения групповых (игровых) комнат и спален должны иметь естественное освещение;

4.5.2.9. температура пола в групповых помещениях должна быть не менее 22 градусов Цельсия.

4.5.3. Требования к помещениям для проведения культурно-массовых мероприятий, музыкальных и физкультурных занятий (плавательному бассейну)

4.5.3.1. площадь залов для проведения музыкальных и физкультурных занятий должна составлять не менее 75 кв. м для каждого зала;

4.5.3.2. количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв. м на человека, а при проведении игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв. м на одного человека. Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений сверх установленных норм;

4.5.3.3. помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

4.5.3.4. полы залов для проведения музыкальных и физкультурных занятий должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.5.3.5. поверхность используемых при занятиях физкультурой матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости;

4.5.3.6. стены физкультурного зала на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями;

4.5.3.7. приборы отопления, расположенные в физкультурном зале, должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

4.5.3.8. физкультурный зал должен быть обеспечен медицинской аптечкой. Аптечка должна содержать: бинт, вату, йод, перманганат калия, нашатырный спирт, валериановые капли, инструментарий (ножницы медицинские, пинцет, булавки), жгут;

4.5.3.9. в плавательном бассейне должны быть оборудованы две раздевальные с душевыми и туалетом, комната медсестры, обходные дорожки шириной не менее 0,75 м по периметру ванны;

4.5.3.10. помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10;

4.5.3.11. глубина плавательной ванны при максимальной заполненности не должна превышать 0,8 м в самой глубокой точке;

4.5.3.12. поверхность обходных дорожек бассейна должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.5.3.13. внутренняя поверхность дна и стенок ванны бассейна должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.5.3.14. освещенность поверхности воды в бассейне должна быть не менее 100 лк. Во всех бассейнах, кроме рабочего освещения, должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк.

4.5.4. Требования к помещению медицинского кабинета:

4.5.4.1. в помещении медицинского пункта должны быть кабинет врача-педиатра, процедурная и изолятор с отдельным санитарным узлом;

4.5.4.2. в дошкольных учреждениях с группами для детей с нарушением зрения должен быть обустроен кабинет врача-окулиста;

4.5.4.3. помещение медицинского пункта должно быть оборудовано умывальником с подводкой холодного и горячего водоснабжения.

4.5.5. Требования к кабинетам педагога-психолога и учителя-логопеда:

4.5.5.1. кабинет учителя-логопеда и кабинет педагога-психолога должны располагаться в отдельных помещениях, площадью не менее не менее 15 кв. м каждый;

4.5.5.2. кабинет учителя-логопеда должен быть оборудован настенным зеркалом для логопедических занятий с настенной лампой освещения, партой и стулом для воспитанника. В кабинете должен быть установлен умывальник с подводкой горячего и холодного водоснабжения;

4.5.5.3. кабинет педагога-психолога должен быть оборудован бактерицидной лампой.

4.5.6. Требования к санитарному содержанию помещений дошкольного учреждения:

4.5.6.1. к началу занятий в помещениях дошкольного учреждения полы должны быть сухими, чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.5.6.2. влажная уборка в спальнях групповых комнат должна проводиться к началу занятий и после дневного сна, в групповых (игровых) комнатах - после каждого приема пищи;

4.5.6.3. к началу занятий по плаванию обходные дорожки и полы бассейна, скамейки в раздевальных, коврики, дверные ручки, поручни должны быть чистыми (без следов загрязнений);

4.5.6.4. окна (снаружи и изнутри) и оконные проемы должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью);

4.5.6.5. помещения дошкольного учреждения должны быть оборудованы урнами. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.5.6.6. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук;

4.5.6.7. к началу занятий каждой смены унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;

4.5.6.8. организация (учреждение), оказывающая/ее услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях дошкольного учреждения тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.6. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками

4.6.1. организация, оказывающая услугу, не должна привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренным образовательной программой дошкольного учреждения;

4.6.2. персонал дошкольного учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на воспитанников, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.6.3. персонал дошкольного учреждения не должен публично наказывать воспитанников за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство воспитанников (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним воспитанником или группой воспитанников не может являться основанием для наказания иных детей;

4.6.4. персонал дошкольного учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять воспитанников, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.6.5. персонал дошкольного учреждения не должен требовать от воспитанников ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к образовательному процессу;

4.6.6. персонал дошкольного учреждения не должен отдавать предпочтение отдельным воспитанникам при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4.6.7. при обнаружении сотрудниками дошкольного учреждения случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам, драк, в которые вовлечены воспитанники, сотрудники дошкольного учреждения должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

4.7. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения

4.7.1. Общие требования:

4.7.1.1. группы дошкольного учреждения 12-часового пребывания должны работать не менее, чем до 19:00. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, дошкольное учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки его совершеннолетних родственников, родителей (законных представителей);

4.7.1.2. предельная ежедневная наполняемость групп дошкольного учреждения должна составлять не более 15 детей в возрасте с 1,5 до 3 лет; не более 20 детей в возрасте с 3 до 7 лет; не более 10 детей в компенсирующих группах для детей с отклонениям в развитии;

4.7.1.3. сотрудники дошкольного учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;

4.7.1.4. для детей в группах 12-часового пребывания должен быть организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 1,5 часов. Во время сна в спальне постоянно должен находиться сотрудник дошкольного учреждения;

4.7.1.5. при организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место;

4.7.1.6. на протяжении всего времени работы группы дошкольного учреждения дети должны постоянно находиться под присмотром сотрудника дошкольного учреждения;

4.7.1.7. после перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок должен быть допущен в группу только при наличии медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка;

4.7.1.8. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна обеспечить наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

4.7.1.9. персонал дошкольного учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка.

4.7.2. Требования к проведению учебных занятий и образовательной нагрузке:

4.7.2.1. максимально допустимый объем недельной образовательной нагрузки не должен превышать: для детей 4 года жизни - 11 занятий, для детей 5 года жизни- 12 занятий, для детей 6 года жизни - 15 занятий, для детей 7 года жизни - 17 занятий;

4.7.2.2. продолжительность занятий не должна составлять более 15 минут для детей 4 года жизни, 20 минут - для детей 5 года жизни, 25 минут - для детей 6 года жизни, 30 минут – для детей 7 года. Между занятиями должны быть организованы перерывы не менее 10 минут;

4.7.2.3. при проведении занятий по рисованию, лепке, письму, трудовому обучению, каждому ребенку должно быть выделено индивидуальное сидячее место за столом или партой;

4.7.2.4. при проведении учебных занятий педагогический работник должен оказать помощь в части выполнения самостоятельных работ в случае возникновения у ребенка затруднений в их выполнении.

4.7.3. Требования к проведению физкультурных занятий:

4.7.3.1. физкультурные занятия должны проводиться не менее 3 раз в неделю. К физкультурным занятиям не должны допускаться дети, имеющие медицинские противопоказания, а также дети, у которых отсутствует спортивная одежда и обувь, соответствующая погодным условиям;

4.7.3.2. при проведении занятий по физической культуре ответственный сотрудник дошкольного учреждения должен постоянно находиться с детьми;

4.7.3.3. педагогические работники должны допускать воспитанников после перенесенных заболеваний к занятиям физической культурой только при наличии медицинского заключения;

4.7.3.4. используемое при проведении занятий по физической культуре оборудование и выдаваемый воспитанникам спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

4.7.3.5. запрещается использование при проведении занятий по физической культуре плохо закрепленных снарядов и оборудования;

4.7.3.6. занятия физической культурой на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -15 градусов Цельсия;

4.7.3.7. занятия в бассейне могут проводиться при температуре воды в бассейне не ниже +30 градусов Цельсия, температуре воздуха в зале с ванной не ниже +29 градусов Цельсия, в раздевалке с душевой - не ниже 25 градусов Цельсия;

4.7.3.8. при проведении занятий плаванием ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении;

4.7.3.9. при проведении занятий плаванием каждый воспитанник должен быть обеспечен индивидуальным шкафом (вешалкой) для хранения одежды и личных вещей в помещении раздевальной;

4.7.3.10. персонал дошкольного учреждения, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать до занятий в бассейне детей без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже 1 раза в полугодие;

4.7.3.11. при проведении занятий в бассейне должен присутствовать медицинский работник;

4.7.3.12. при получении воспитанниками в ходе физкультурных занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать ребенку первую помощь, при необходимости, доставить его в медицинский кабинет.

4.7.4. Требования к организации прогулок на свежем воздухе:

4.7.4.1. для детей в группах 12-часового пребывания должны быть организованы прогулки на свежем воздухе, общей длительностью не менее 4 часов в день;

4.7.4.2. прогулки на свежем воздухе не должны проводиться для детей до 4 лет - при температуре воздуха ниже -15 градусов Цельсия, для детей 5-7 лет - ниже -20 градусов Цельсия;

4.7.4.3. при подготовке детей к прогулке на свежем воздухе сотрудники дошкольного учреждения должны проверить готовность каждого ребенка к прогулке (наличие обуви, соответствующей погодным условиям, головных уборов и рукавичек (перчаток) в прохладную погоду, застегнуты ли куртки и иные элементы одежды);

4.7.4.4. после прогулки на свежем воздухе сотрудники дошкольного учреждения должны организовать сушку промокшей обуви и одежды детей;

4.7.4.5. во время прогулок на свежем воздухе с детьми постоянно должен находиться сотрудник дошкольного учреждения.

4.7.5. Требования к организации питания воспитанников дошкольного учреждения:

4.7.5.1. в группах дошкольного образования с 12-часовым пребыванием должно быть организовано 4-разовое питание, для групп круглосуточного пребывания должно быть организовано 5-разовое питание; для групп кратковременного пребывания - одноразовое питание (второй завтрак, обед или полдник), в зависимости от времени работы группы;

4.7.5.2. питание детей должно проводиться в помещении групповой комнаты;

4.7.5.3. организация, оказывающая услугу, должна утвердить посезонное 10-дневное примерное меню. Примерное меню должно быть согласовано в государственном органе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Ежедневное меню должно быть составлено в соответствии с утвержденным примерным меню;

4.7.5.4. организация, оказывающая услугу, должна предоставить ежедневное меню питания для обозрения родителей (законных представителей), посредством вывешивания его в вестибюле, в помещении групповой комнаты группы, или иным способом;

4.7.5.5. в питании детей не должны использоваться остатки пищи от предыдущего приема и следующие продукты: непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметана; простокваша "самоквас" в натуральном виде; рыба без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчица, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез; зеленый горошек без термической обработки; грибы; неизвестного состава порошки в качестве рыхлителей теста;

4.7.5.6. организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, форшмак из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макароны с рубленым яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре; напитки, морсы без термической обработки, квас; пирожные и торты кремовые;

4.7.5.7. сотрудники дошкольного учреждения должны обеспечить мытье рук детей перед каждым приемом пищи;

4.7.5.8. посуда и столовые приборы, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.7.6. Требования к организации работы медицинского кабинета

4.7.6.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания воспитанников в дошкольном учреждении.

4.7.7. Требования к организации выездных занятий, экскурсий и иных мероприятий вне территории дошкольного учреждения

4.7.7.1. при проведении выездных мероприятий организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 воспитанников;

4.7.7.2. дети по окончании выездного занятия (мероприятия) должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до помещения групповой комнаты;

4.7.7.3. сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего выездного мероприятия;

4.7.7.4. сопровождающий сотрудник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.7.7.5. сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

4.8. Требования к предоставлению информации

4.8.1. в фойе дошкольного учреждения должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) департамента образования Администрации города Сургута, и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;

4.8.2. организация, оказывающая услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанника, должна предоставить им информацию о поведении воспитанника и его образовательных достижениях;

4.8.3. организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии));

4.8.4. организация, оказывающая услугу, должна предоставить по требованию родителей (законных представителей) воспитанников заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений дошкольного учреждения, используемые в образовательном процессе оборудование и инвентарь.

4.9. Прочие требования

4.9.1. работники дошкольного учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников, касающиеся содержания образовательной программы дошкольного учреждения, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в дошкольном учреждении;

4.9.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников на территорию дошкольного учреждения. Доступ на территорию дошкольного учреждения должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.9.3. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна проводить родительское собрание не реже одного раза в квартал для каждой из групп;

4.9.4. в здании дошкольного учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.9.5. работники дошкольного учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.9.6. во время проведения на территории дошкольного учреждения культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.9.7. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники общеобразовательного учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.9.8. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники общеобразовательного учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.9.9. организация, оказывающая бюджетную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из группы воспитанников;

4.9.10. организация, оказывающая услугу, не должна производить работы по капитальному ремонту зданий и помещений, а также работы связанные с использованием токсичных материалов во время присутствия воспитанников в дошкольном учреждении.

4.10. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую ее услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся получателем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

5.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.7.6-5.3.7.12 не осуществляются.

5.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.7.10. обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.7.10;

5.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.7.10-5.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4.Жалобы на нарушение требования стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.10.

5.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителю, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6.Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 10 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 10 и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-4 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества
бюджетной услуги «Дошкольное
образование в дошкольных
образовательных учреждениях»
(лицевая сторона)

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

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я,
_____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени
_____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги
_____,
допущенное
_____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
___
(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)

(оборотная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)
4. _____
5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____

подпись

дата выдачи _____
контактный телефон _____

дата

Приложение 3
к постановлению
Администрации города
от 24.05.2007 №1481

Стандарт качества бюджетной услуги «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые учреждения дополнительного образования детей или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, оказывающих услугу:

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1 (улица Чехова, 10/2, телефон: 35-25-77);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» (улица Профсоюзная, 52, телефон: 31-90-95);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа № 3 (улица 50 лет ВЛКСМ, 6, телефон: 52-41-51);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детский оздоровительно-образовательный центр плавания «Дельфин» (улица Мелик-Карамова, 60а, телефон: 26-72-21);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского творчества» (улица Республики, 78, телефон: 24-12-09);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей дом детского творчества «Наследие» (проезд Взлетный, 4, телефон: 52-55-50);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Центр детского научно-технического творчества «Информатика+» (улица Геологическая, 7/1, телефон: 51-16-22);

- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Станция юных техников (проспект Комсомольский, 21/2, телефон: 25-14-72);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Станция юных натуралистов (проезд Дружбы, 7, телефон 37-59-24).

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.3. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 9.02.2007);

2.4. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды» (с изменениями 5.02.2007);

2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004);

2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005);

2.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 №233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями от 07.12.2006);

2.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 3.04.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;

2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

2.10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03 О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03» «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»;

2.11. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

2.12. Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту (утв. Главным государственным санитарным врачом СССР 30.12.1976 №1567-76);

2.13. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3.Порядок получения доступа к услуге

3.1. Общие положения

3.1.1. Бюджетная услуга может быть оказана всем жителям города Сургута в возрасте от 6 до 18 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

3.2. Порядок предоставления доступа к получению дополнительного образования

3.2.1. Принятие в объединение дополнительного образования (группу, клуб, студию, ансамбль, секцию, кружок, театр и другие) осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо им лично, если его возраст составляет от 14 до 18 лет, с письменного согласия родителей (законных представителей).

Заявление подается на имя руководителя любого из учреждений дополнительного образования детей, указанных в п. 1.2. настоящего Стандарта.

3.2.2. Информацию о перечне объединений дополнительного образования, функционирующих на базе конкретного учреждения дополнительного образования детей, расписании занятий и наличии свободных мест, можно получить по контактному телефону данного учреждения, либо по телефону департамента образования Администрации города (тел. 52-53-55).

3.2.3. В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения дополнительного образования детей, в которое подается заявление;

- наименование объединения дополнительного образования;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись, лица подавшего заявление.

3.2.4. Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка (требуется при приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические группы);
- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт или свидетельство о рождении);
- справку о месте проживания ребенка.

В случае, если желающий заниматься ребенок проходил обучение в ином учреждении дополнительного образования детей и собирается продолжить обучение, он или его родитель, законный представитель дополнительно должен представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другом учреждении по избранному профилю или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе (для воспитанников спортивных отделений).

3.2.5. Учреждение дополнительного образования детей вправе отказать в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- возраст ребенка не менее минимального значения, предусмотренного уставом учреждения дополнительного образования детей;
- возраст поступающего превышает 18 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствуют обязательные к предоставлению документы и/или их копий.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.6. При наличии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которую подавалось заявление, сотрудник, принявший заявление, должен выдать заявителю расписку в приеме заявления и назначить дату заключения договора на предоставление услуги.

3.2.7. При отсутствии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которую подавалось заявление, поданное заявление ставится в очередь, а заявителю выдается расписка в приеме заявления и сообщается номер его очередности.

При наступлении очередности заявителя (появлении свободных мест) организация, оказывающая услугу, должна уведомить об этом заявителя и назначить дату заключения договора на предоставление услуги в течение 3 дней с момента появления свободных мест.

3.2.8. В указанный при приеме заявления (при уведомлении о наступлении очередности) срок родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующее учреждение дополнительного образования детей для заключения договора на предоставление услуги.

3.2.9. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка, с уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении дополнительного образования детей (под роспись родителя, законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

3.2.10. После заключения договора ребенок получает право на обучение в учреждении дополнительного образования детей в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

3.2.11. В случае несоответствия здоровья воспитанника установленным минимальным требованиям ребенку может быть отказано в предоставлении услуги.

4.Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности и свидетельство о государственной аккредитации;

4.1.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорт готовности учреждения дополнительного образования детей к учебному году, включающим заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения, а так же заключение государственного органа по надзору в сфере защиты труда.

4.1.3. в случае проведения организацией, оказывающей услугу, занятий с животными, организация должна иметь разрешение органов государственного ветеринарного надзора.

4.2. Требования к регламентации деятельности учреждения дополнительного образования детей

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна принять образовательную программу учреждения дополнительного образования детей, в соответствии с которой осуществляется обучение детей.

Образовательная программа учреждения дополнительного образования детей должна быть доступна для ознакомления воспитанникам, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна разработать и за 15 дней до начала учебного года представить для обозрения воспитанников и их родителей (законных представителей) годовой календарный учебный график, расписание занятий;

Об изменениях в годовом календарном учебном графике, расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить воспитанников и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за 7 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в учреждении дополнительного образования детей уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом);

4.2.3. режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) воспитанников по программам дополнительного образования должен быть согласован с государственным органом по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения;

4.2.4. организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия воспитанников и их родителей (законных представителей) в управлении учреждением дополнительного образования детей и закрепить их в своем Уставе;

4.2.5. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить правила поведения на конкурсах (соревнованиях, олимпиадах и иных выездных мероприятиях) и правила поведения на учебных (тренировочных) занятиях. Правила должны быть вывешены в помещении учреждения дополнительного образования детей и доступны для ознакомления воспитанниками и/или их родителями (законными представителями);

4.2.6. организация, оказывающая услугу, должна поощрять детей, участвовавших и побеждавших в олимпиадах (соревнованиях, конференциях), показавших отличные результаты в освоении учебного материала. Формы поощрения определяются учреждением дополнительного образования детей самостоятельно и закрепляются в положении о поощрении воспитанников;

4.2.7. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить положение о поощрении воспитанников, включающее предоставление путевок выездного каникулярного отдыха;

4.2.8. в случае наличия у организации, оказывающей услугу, собственной спортивной базы в виде плавательного бассейна, организация должна разработать, согласовать с органами санитарно-эпидемиологического надзора и утвердить правила пользования бассейном. Правила пользования бассейном должны быть вывешены на видном месте и доступны для ознакомления воспитанниками учреждения дополнительного образования детей;

4.2.9. в случае организации занятий с животными, оказывающая услугу организация должна разработать, согласовать с органами ветеринарного надзора и утвердить правила содержания животных и правила поведения с ними воспитанников. Правила должны быть вывешены на видном месте и доступны для ознакомления воспитанниками учреждения дополнительного образования детей;

4.2.10. организация, оказывающая услугу, должна разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) порядок и условия исключения из учреждения дополнительного образования детей, порядок перевода в другие группы обучения, а также порядок и правила допуска к занятиям;

4.2.11. организация, оказывающая услугу, по программам спортивного образования, должна разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) контрольные нормативы по общей и специальной физической подготовке по переводу по этапам и годам обучения и выпуску воспитанников;

4.2.12. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений учреждения дополнительного образования детей.

4.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.3.1. предоставление бюджетной услуги не может осуществляться в зданиях производственного назначения;

4.3.2. здание учреждения дополнительного образования детей должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками;

4.3.3. при наличии у учреждения дополнительного образования детей собственного здания и прилегающей территории эта территория должна быть огорожена забором высотой 1,2-1,5 м и/или зелеными насаждениями;

4.3.4. при наличии у учреждения дополнительного образования детей собственного здания и прилегающей территории эта территория должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;

4.3.5. Требования к содержанию территории учреждения дополнительного образования детей (для учреждений, имеющих собственное здание и прилегающую территорию):

4.3.5.1. уборка территории учреждения дополнительного образования детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;

4.3.5.2. в теплое время года на территории учреждения дополнительного образования детей должны отсутствовать лужи, расположенные на открытых площадках, используемых в процессе обучения, и лужи полностью блокирующие проход к зданию учреждения дополнительного образования детей;

4.3.5.3. в зимнее время подходы к зданию учреждения дополнительного образования детей должны быть очищены от снега и льда;

4.3.5.4. все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день;

4.3.5.5. организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществлять обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории учреждения дополнительного образования детей;

4.3.5.6. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

4.3.5.7. открытые площадки учреждения дополнительного образования детей должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников учреждения дополнительного образования детей;

4.3.5.8. в случае возникновения поломки (повреждения) оборудования и сооружений, находящихся на территории учреждения дополнительного образования детей, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, организация, оказывающая услугу, в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц, должна осуществить ремонт, либо демонтаж данного оборудования и сооружений (при невозможности осуществления ремонта);

4.3.5.9. поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья воспитанников (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц;

4.3.5.10. организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.3.5.11. на территории участка учреждения дополнительного образования детей не должны разводиться костры, сжигаться мусор;

4.3.5.12. мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания учреждения дополнительного образования детей, спортивной зоны и иных площадок для занятий и подвижных игр.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

4.4.1. Общие требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.4.1.1. помещения для пребывания детей должны размещаться только на наземных (не выше 4-го этажа) или благоустроенных цокольных этажах зданий;

4.4.1.2. учебные (тренировочные) помещения должны быть расположены отдельно от холла, гардероба, складских и иных административно-хозяйственных помещений;

4.4.1.3. при обучении воспитанников по программам физкультурно-спортивной направленности в здании, в котором оказывается услуга, должен быть оборудован медицинский пункт;

4.4.1.4. при размещении учреждения дополнительного образования детей в заданиях жилищно-коммунального назначения и иных приспособленных помещениях и зданиях, за исключением зданий образовательных учреждений, организация, оказывающая услугу, должна обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет;

4.4.1.5. помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

4.4.1.6. холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены душевые, умывальные, санитарные узлы, медицинский кабинет, учебные помещения по изобразительному искусству и скульптуре, мастерские технического моделирования, помещения для занятий с животными и растениями;

4.4.1.7. температура воздуха в помещениях должна быть не менее (в градусах Цельсия): в учебных классах - 18; в учебных мастерских - 15; в спортзале и комнатах для проведения секционных занятий - 15; в раздевалке спортивного зала - 19; в помещении ванны бассейна – 23; в медицинском кабинете - 21; в вестибюле и гардеробе – 16;

4.4.1.8. учебные помещения должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения;

4.4.1.9. естественное освещение во всех помещениях для учебных занятий должно исходить с левой стороны относительно расположения учебных мест воспитанников;

4.4.1.10. уровень освещенности в помещениях учреждения дополнительного образования детей должен быть не менее: в учебных классах на рабочих столах - 300 лк, в кабинетах технического моделирования и рисования - 500 лк, в спортивных залах (на полу) - 100 лк при проведении занятий и 200 лк – при проведении соревнований; освещенность поверхности воды в бассейнах должна быть не менее 100 лк, для водного поло - 200 лк;

4.4.1.11. перегоревшие лампы освещения в помещениях учреждения дополнительного образования детей должны быть заменены в течение 1 дня;

4.4.1.12. поверхность оборудования в помещениях учреждения дополнительного образования детей не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов;

4.4.1.13. помещения должны быть оборудованы урнами с закрывающимися крышками. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.4.1.14. к началу занятий каждой смены полы в помещениях учреждения дополнительного образования детей должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.4.1.15 окна (снаружи и изнутри) должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью);

4.4.1.16. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях учреждения дополнительного образования детей тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

4.4.1.17. в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

4.4.1.18. эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, мастерских и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

4.4.2. Требования к помещениям (учебным классам) для проведения теоретических занятий:

4.4.2.1. в учебных классах должны быть размещены только необходимые для обеспечения учебного процесса мебель, приборы, модели, принадлежности, пособия, транспаранты;

4.4.2.2. учебные классы для работы с ПЭВМ должны быть оборудованы индивидуальными (одноместными) учебными местами. Расстояние между рабочими столами с видеомониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), должно быть не менее 2 м, между боковыми поверхностями видеомониторов – не менее 1,2 м;

4.4.2.3. учебные классы для работы с ПЭВМ должны быть разрешены к эксплуатации. Акт приемки и допуска к эксплуатации после строительства и реконструкции должен быть согласован государственным органом по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения, государственным органом пожарного надзора и государственным органом энергетического надзора.

4.4.3. Требования к помещениям и площадкам (территориям) для проведения спортивных занятий:

4.4.3.1. при проведении обучения в объединениях физкультурно-спортивной направленности организация, оказывающая услугу, должна предоставить основную спортивную учебно-тренировочную базу по профилю (учебный стадион с беговыми дорожками и футбольным полем, спортивные залы, крытый каток, плавательный бассейн, лыжная база, типовой набор спортивного оборудования и инвентаря и т.д.);

4.4.3.2. в помещениях для проведения спортивных занятий должны быть предусмотрены помещения для переодевания (раздевальные), туалеты, душевые раздельные для мальчиков и девочек;

4.4.3.3. помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10;

4.4.3.4. хранение одежды и личных вещей воспитанников должно быть организовано непосредственно в помещении раздевальной или в отдельном помещении гардеробной;

4.4.3.5. полы спортивного (физкультурного) зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.4.3.6. поверхность используемых при прыжках матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости;

4.4.3.7. при организации занятий боксом металлические растяжки в углах ринга, с помощью которых натягиваются канаты, должны быть покрыты мягкими подушками;

4.4.3.8. пол в зале для борьбы должен быть покрыт мягким ковром;

4.4.3.9. стены спортивных залов на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями. Приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

4.4.3.10. потолок спортивного зала для игровых видов спорта должен быть не ниже 6 м. Окраска стен и потолка должна быть устойчивой к ударам мяча, не осыпаться и не пачкать при касании;

4.4.3.11. оконные проемы спортивного зала должны располагаться по продольным стенам, окна должны иметь фрамуги для проветривания, в спортивных залах для игровых видов спорта остекление окон должно иметь защитное ограждение от ударов мяча;

4.4.3.12. внутренняя поверхность дна и стенок ванн бассейнов должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.4.3.13. в бассейне должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк;

4.4.3.14. к началу занятий по плаванию обходные дорожки и полы бассейна, скамейки в раздевальных, коврики, дверные ручки, поручни должны быть чистыми (без следов загрязнений, мусора);

4.4.3.15. в местах тренировочных занятий и во всех вспомогательных помещениях для проведения спортивных занятий должны быть установлены урны (не менее одной урны на помещение);

4.4.3.16. к началу занятий открытые спортивные площадки должны быть очищены от бытового мусора и иных предметов, не предназначенных для процесса обучения.

4.4.4. Требования к помещениям для проведения занятий по программам художественно-эстетического образования:

4.4.4.1. при мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией;

4.4.4.2. для занятий хореографией должен быть оборудован зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета не менее 3 кв.м. на одного учащегося;

4.4.4.3. одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами на высоту не менее 2,1 м.;

4.4.4.4. полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.4.4.5. полы зала для занятий хореографией к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора.

4.4.5. Требования к мастерским технического моделирования:

4.4.5.1. станки, механизмы и иное стационарное оборудование, расположенное в мастерских технического моделирования должно иметь защитные приспособления и быть жестко прикреплено к полу;

4.4.5.2. столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие;

4.4.5.3. помещение мастерской технического моделирования должно иметь систему экстренного отключения электропитания используемого в процессе обучения оборудования;

4.4.5.4. к началу занятий рабочие места воспитанников в мастерских технического моделирования обучения должны быть очищены от рабочего мусора (опилок, стружек, обрезков ткани и иных отходов), инструменты должны находиться в специальных шкафах (ящиках).

4.4.6. Требования к помещениям для проведения культурно-массовых мероприятий:

4.4.6.1. количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека (без учета площади сцены). Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм;

4.4.6.2. помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

4.4.6.3. полы помещений для проведения культурно-массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней (более 40 см) смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы или дополнительные ступени;

4.4.6.4. в помещениях для культурно-массовых мероприятий все кресла и стулья должны быть соединены в рядах между собой и прочно прикреплены к полу. В помещениях с количеством мест не более 200 крепление стульев к полу может не производиться.

4.4.7. Требования к помещениям, предназначенным для оказания сопутствующих услуг:

4.4.7.1. в случае если расписание занятий в учреждении дополнительного образования детей предполагает продолжительность занятий свыше 4 часов, помещение учреждение дополнительного образования детей должно быть оборудовано буфетом с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм;

4.4.7.2. при буфетах должны быть установлены умывальники с горячим и холодным водоснабжением;

4.4.7.3. при медпункте должен быть оборудован умывальник с горячим и холодным водоснабжением;

4.4.7.5. гардероб не должен быть расположен в учебных помещениях и помещениях для отдыха.

4.4.8. Требования к содержанию животных:

4.4.8.1. животные, содержащиеся в учреждении дополнительного образования детей, должны быть поставлены на учет в органах ветеринарного надзора. Организация, оказывающая услугу, не должна принимать на содержание бродячих животных;

4.4.8.2. при обнаружении признаков заболевания у животного, оно должно быть незамедлительно изолировано. С заболевшими (травмированными) животными не должно проводиться учебных занятий;

4.4.8.3. животные, содержащиеся в учреждении дополнительного образования детей, должны содержаться в клетках (аквариумах). Конструкция клеток (аквариумов) для животных не должна допускать возможность самовольного выхода животного, двери клеток должны быть оборудованы замками (засовами). Клетки (аквариумы) для животных не должны иметь повреждений, аквариумы для водных животных не должны иметь течи;

4.4.8.4. клетки для животных должны иметь надписи с кличкой животного (иной информацией о животном).

4.4.9. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям:

4.4.9.1. на каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами с дверями без запоров. Для персонала учреждения дополнительного образования детей должен быть выделен отдельный санузел;

4.4.9.2. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны);

4.4.9.3. туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

4.4.9.4. к началу занятий каждой смены унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;

4.4.9.5. помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

4.5. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками

4.5.1. организация, оказывающая услугу, не должна привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой;

4.5.2. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать воспитанников к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала), не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях;

4.5.3. персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на воспитанников, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.5.4. персонал учреждения дополнительного образования детей не должны публично наказывать учащихся за нарушение установленных правил поведения иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним учащимся или группой учащихся не может являться основанием для наказания иных учащихся;

4.5.5. персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять воспитанников, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.5.6. персонал учреждения дополнительного образования детей не должен требовать от воспитанников ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения;

4.5.7. в процессе обучения персонал учреждения дополнительного образования детей не должны отдавать предпочтение отдельным воспитанникам при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4.5.8. при обнаружении сотрудниками учреждения дополнительного образования детей случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам, драк, в которые вовлечены воспитанники, сотрудники учреждения дополнительного образования должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

4.5.9. персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы воспитанников по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

4.5.10. организация, оказывающая бюджетную услугу, не должна принуждать воспитанников к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.6. Требования к организации учебного процесса дополнительного образования

4.6.1. расписание занятий в учреждении дополнительного образования детей должно предполагать начало занятий в первую смену не раньше 8:00 и окончание не позднее 12:00; для второй смены – начало занятий не раньше не раньше 14:00 и их окончание не позднее 20:00;

4.6.2. учебные занятия по программам дополнительного образования должны начинаться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий должно составлять не более 15 минут;

4.6.3. организация, оказывающая услугу, должна организовать перемену, длительностью не менее 20 минут в случае, если занятия группы дополнительного образования длятся более 3 часов в день;

4.6.4. списочная и фактическая численность группы дополнительного образования не должна превышать 30 человек;

4.6.5. при краткосрочном отсутствии воспитанника (менее 3-х дней пропущенных занятий подряд) педагогический работник должен допустить воспитанника к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха);

4.6.6. при получении воспитанниками в ходе занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать им первую помощь и, при необходимости, доставить в медицинский пункт.

4.6.7. Дополнительные требования к проведению спортивных занятий:

4.6.7.1. при проведении спортивных занятий сотрудник учреждения дополнительного образования детей должен постоянно находиться с воспитанниками; при проведении занятий в бассейне с детьми должно находиться не менее 2 ответственных сотрудников;

4.6.7.2. число занимающихся в спортивном зале учеников учреждения дополнительного образования детей, не должно превышать числа, определенного исходя из расчета не менее 4 кв.м. на одного занимающегося;

4.6.7.3. педагогические работники должны допускать воспитанников после перенесенных заболеваний к спортивным занятиям только при наличии медицинского заключения;

4.6.7.4. персонал учреждения дополнительного образования детей, ответственный за проведение спортивных занятий, не должен допускать до занятий воспитанников без спортивной одежды и обуви, соответствующей обучаемому виду спорта;

4.6.7.5. персонал учреждения дополнительного образования детей, ответственный за проведение спортивных занятий, не должен допускать до занятий в бассейне детей дошкольного младшего школьного возраста без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже 1 раза в полугодие;

4.6.7.6. используемое при проведении спортивных занятий оборудование и выдаваемый воспитанникам спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

4.6.7.7. запрещается использование при проведении спортивных занятий плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.);

4.6.7.8. спортивные занятия на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -20 градусов Цельсия;

4.6.7.9. организация, оказывающая услугу, не должна проводить занятия по беговым дисциплинам на мокром и скользком покрытии, повышающем риск получения травмы;

4.6.7.10. при организации занятий по лыжным гонкам лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, железнодорожные пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником;

4.6.7.11. при организации занятий по лыжным гонкам, конькам воспитанникам не должна выдаваться спортивная обувь, не соответствующая размеру ноги воспитанника. Выдаваемая на прокат обувь с коньками должна быть сухой и чистой, а коньки наточенными.

4.6.7.12. при организации занятий лыжными видами спорта воспитанникам должны быть предоставлены услуги гардероба, раздевальной, грелки (вестибюля-грелки). Помещение раздевальной и грелки должно быть оборудовано местами для сидения;

4.6.7.13. при организации занятий лыжными видами спорта температура воздуха в помещении грелки (вестибюля-грелки) должна быть не менее +16 градусов по шкале Цельсия и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

4.6.7.13. при организации занятий плаванием ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении;

4.6.7.14. при организации занятий плаванием температура воды в бассейне должна быть не менее +21 градусов по шкале Цельсия и не более +30 градусов по шкале Цельсия;

4.6.7.15. при организации занятий плаванием поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть не скользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов.

4.6.8. Дополнительные требования к проведению занятий с животными:

4.6.8.1. педагогический работник (руководитель объединения юных натуралистов) обязан провести воспитанникам, ухаживающим за животными, инструктаж о приемах безопасного обращения с животными и оказания первой медицинской помощи;

4.6.8.2. нахождение детей с животными допускается только в присутствии сотрудника учреждения дополнительного образования детей.

4.7. Требования к предоставлению учреждением дополнительного образования детей сопутствующих услуг

4.7.1. Требования к организации питания учащихся и работе пункта питания учреждения дополнительного образования детей:

4.7.1.1. буфет должен работать в течение всего времени работы учреждения дополнительного образования детей с перерывами длительностью не более 10 минут;

4.7.1.2. обслуживание посетителей в буфете должно осуществляться строго в порядке очередности;

4.7.1.3. в питании детей не должны использоваться остатки пищи от предыдущего приема и следующие продукты: непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметана; простокваша "самоквас" в натуральном виде; рыба без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчица, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез; зеленый горошек без термической обработки; грибы; неизвестного состава порошки в качестве рыхлителей теста;

4.7.1.4. организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, форшмак из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макароны с рубленым яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре; напитки, морсы без термической обработки, квас; пирожные и торты кремовые;

4.7.1.5. посуда и столовые приборы, подаваемые в столовой учреждения дополнительного образования детей, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.7.2. Требования к организации работы медицинского кабинета:

4.7.2.1. организация, оказывающая услугу по программам спортивного дополнительного образования, должна организовать работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания воспитанников в учреждении дополнительного образования детей.

4.7.3. Требования к организации занятий, экскурсий и иных мероприятий, проводимых за пределами учреждения дополнительного образования детей:

4.7.3.1. при проведении мероприятий за пределами учреждения дополнительного образования детей организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся;

4.7.3.2. по окончании мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей воспитанники в возрасте до 14 лет должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до учреждения дополнительного образования детей;

4.7.3.3. сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей;

4.7.3.4. сопровождающий сотрудник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.7.3.5. сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

4.7.4. Прочие требования:

4.7.4.1. гардеробы учреждения дополнительного образования детей должны открываться не позднее 30 минут до начала первого занятия в учреждении дополнительного образования детей и закрываться не ранее 20-00. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.7.4.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность одежды (обуви) воспитанников, оставленных в гардеробе;

4.7.4.3. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна обеспечить наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

4.7.4.4. персонал учреждения дополнительного образования детей должен незамедлительно реагировать на обращения воспитанников, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

4.8. Требования к предоставлению информации

4.8.1. правила поведения в учреждении дополнительного образования детей должны быть размещены в свободном для воспитанников доступе в помещении учреждения дополнительного образования детей;

4.8.2. в фойе учреждения дополнительного образования детей должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) департамента образования Администрации города Сургута, и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;

4.8.3. организация, оказывающая услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанников, должна предоставить им возможность ознакомления с образовательными достижениями воспитанника, а также предоставить информацию о его поведении, количестве и датах пропущенных занятий;

4.8.4. организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 4 недели проинформировать воспитанников и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильных соревнований или конкурсов;

4.8.5. организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выбор воспитанников для участия в профильных соревнованиях и конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников;

4.8.6. организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении учреждения информацию о результатах соревнований и конкурсов, в котором участвовали воспитанники, не позднее, чем через неделю после завершения соревнования или конкурса;

4.8.7. организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для воспитанников и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии));

4.8.8. организация, оказывающая бюджетную услугу, обязана предоставить по требованию родителей (законных представителей) воспитанников заключение санитарно-эпидемиологической службы на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений учреждения дополнительного образования детей, используемые в образовательном процессе оборудование и инвентарь.

4.9. Прочие требования

4.9.1. педагогические работники учреждения дополнительного образования детей должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении дополнительного образования детей;

4.9.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) воспитанников на территорию учреждения дополнительного образования детей для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией учреждения дополнительного образования детей. Доступ на территорию учреждения дополнительного образования детей должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.9.3. в здании учреждения дополнительного образования детей запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.9.4. педагогические работники учреждения дополнительного образования детей должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.9.5. во время проведения на территории учреждения дополнительного образования детей культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.9.6. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.9.7. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.9.8. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста;

4.9.9. организация, оказывающая бюджетную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из объединений дополнительного образования;

4.9.10. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

4.10. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся получателем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными получателями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

5.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.7.6-5.3.7.12 не осуществляются.

5.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая достоверность указанных данных.

5.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.7.10. обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.7.10;

5.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.7.10-5.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требования стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.10.

5.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителю, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:
- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.3.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и действующим законодательством.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения Администрации города или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7.Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-4 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества
бюджетной услуги «Дополнительное
образование в учреждениях
дополнительного образования
детей» (лицевая сторона)

_____

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от

_____

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное

_____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
(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)

(оборотная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)
4. _____
5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____

подпись

дата выдачи _____
контактный телефон _____

дата

Приложение 4
к постановлению
Администрации города
от 24.05.2007 №1481

Стандарт качества бюджетной услуги «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

1.2.1. каникулярный отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей города Сургута:

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 с углубленным изучением отдельных предметов (улица Островского, 1а, телефон: 35-01-84);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 2, (улица Федорова, 63, телефон: 25-32-64);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 (улица Энтузиастов, 31, телефон: 45-75-73);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 (улица Федорова, 6, телефон: 25-64-59);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 (улица Пушкина, 15/1, телефон: 45-78-29);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 6, (улица Энтузиастов, 49, телефон: 35-57-11);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 7, (проезд Дружбы, 12а, телефон: 50-07-06);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 (улица Энергетиков, 49, телефон: 52-55-95);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 10 (улица Северная, 72а, телефон: 50-07-12);

- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 (поселок Юность, улица Саянская, 9а, телефон: 46-06-64);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 12 с углубленным изучением отдельных предметов (улица Григория Кукуевицкого, 12/3, телефон: 34-34-75);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 13 (проспект Комсомольский, 10, телефон: 52-50-71);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 15 (улица Пушкина, 15а, телефон: 51-00-25);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 18 (улица Энергетиков, 5/1, телефон: 52-40-47);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19 (улица Геологическая 7/1, телефон: 51-16-23).
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 20, (улица Толстого, 20а, телефон: 39-62-14);
- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 21, (улица Мостостроителей,4/1, телефон 23-66-98);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 22 (поселок Дорожный, телефон: 76-89-98);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 24 (улица Ленина, 35/2, телефон: 52-26-78);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 25 (улица Декабристов, 8, телефон: 52-56-66);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 26 (улица Бахилова, 5, телефон: 35-48-70);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 27 (проспект Мира, 23, телефон: 52-03-86);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 28 (поселок Лунный, телефон: 22-57-64);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 29 (улица Крылова 29/1 телефон: 53-08-30);
- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 30, (улица Ленина, 68/1, телефон: 35-08-03);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 32 (улица Чехова, 10/2, телефон: 52-57-76);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 34 (улица Лермонтова 8/2, телефон: 52-00-49);

- муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 35, (проезд Взлетный,3, телефон: 25-17-08);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 37, (улица 50 лет ВЛКСМ, 8/1, телефон: 50-07-32);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (проспект Пролетарский, 14а, телефон: 52-50-74);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 39, (улица Бахилова,5, телефон: 35-46-65);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 40, (улица Маяковского, 34а, телефон 51-35-92);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 42, (улица Мечникова, 5, телефон: 39-40-05);
- муниципальное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 43, (улица 30 лет Победы, 54/1, телефон: 23-90-29);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 44 (проспект Пролетарский, 5/1, телефон: 23-77-13);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 45 (проезд Взлетный, 6, телефон: 25-31-24);
- муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46, (улица Чехова 5/2, телефон: 35-35-41);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 2 (улица Ленина, 35, телефон: 52-26-83);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 3 (улица Московская, 33, телефон: 52-50-78);
- муниципальное общеобразовательное учреждение гимназия № 4 (улица Просвещения, 50, телефон: 50-14-22);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 1 (улица Энтузиастов, 61а, телефон: 35-33-21);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 2 (улица Энергетиков, 51, телефон: 52-55-94);
- муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 3 (улица 50 лет ВЛКСМ, 6в, телефон: 31-66-19);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Лицей № 4 имени генерал-майора Хисматуллина Василия Ивановича» (проспект Комсомольский, 29, телефон: 25-19-93);
- муниципальное образовательное учреждение «Межшкольный учебный комбинат № 1» (улица Рабочая, 43, тел.50-09-67);

- муниципальное образовательное учреждение «Межшкольный учебный комбинат № 2» (улица Декабристов, 8, тел.23-37-26);
- муниципальное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста Прогимназия (бульвар Писателей, 17, телефон: 36-05-79);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 1 (улица Чехова, 10/2, телефон: 35-25-77);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Югория» (улица Профсоюзная, 52, телефон: 31-90-95);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа № 3 (улица 50 лет ВЛКСМ, 6, телефон: 52-41-51);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детский оздоровительно-образовательный центр плавания «Дельфин» (улица Мелик-Карамова, 60а, телефон: 26-72-21);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Центр детского творчества (улица Республики, 78, телефон: 24-12-09);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей дом детского творчества «Наследие» (проезд Взлетный, 4, телефон: 52-55-50);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Центр детского научно-технического творчества «Информатика+» (улица Геологическая, 7/1, телефон: 51-16-22);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Станция юных техников (проспект Комсомольский, 21/2, телефон: 25-14-72);
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Станция юных натуралистов (проезд Дружбы, 7, телефон: 37-59-24).

1.2.2. выездной каникулярный отдых обучающихся общеобразовательных учреждений и воспитанников учреждений дополнительного образования детей города Сургута в климатически благоприятных регионах Российской Федерации и в иностранных государствах оказывают организации, указанные в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта;

1.2.3. выездной каникулярный отдых обучающихся общеобразовательных учреждений, являющиеся победителями городских и победителями (лауреатами) региональных олимпиад, конкурсов, соревнований и фестивалей, в климатически благоприятных регионах Российской Федерации и в иностранных государствах:

- Департамент образования Администрации города Сургута (ул. Маяковского, 21а, телефон: 52-53-47).

-

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.3. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.204);

2.4. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.5. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 №2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием детей, лагерей труда и отдыха» (с изменениями от 28.06.2002);

2.6. Письмо Министерства образования Российской Федерации от 14.06.2001 №736/28-5 «Об организации выезда несовершеннолетних граждан Российской Федерации из Российской Федерации на отдых, обучение или лечение»;

2.7. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.04.2003 №31 «О введении в действие санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных детских коллективов СП 2.5.1277-03»;

2.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003 №20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей»;

2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.10.2000 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.969-00 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул»;

2.10. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 07.07.2004 №45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями от 10.10.2006);

2.11. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.12. Распоряжение Администрации города от 29.07.2005 №1478 «О компенсационных выплатах на питание обучающихся в общеобразовательных учреждениях» (с изменениями от 20.03.2006);

2.13. Постановление Администрации города от 31.03.2006 №479 «О компенсационных выплатах на питание обучающихся в общеобразовательных учреждениях» (с изменениями от 04.05.2006);

2.14. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Общие положения

3.1.1. Бюджетная услуга может быть оказана обучающимся (воспитанникам) образовательных учреждений города Сургута независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения их родителей.

3.1.2. Бюджетная услуга может быть оказана в следующих формах:

3.1.2.1. отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей города Сургута в период летних, зимних, осенних каникул;

3.1.2.2. выездной каникулярный отдых обучающихся общеобразовательных учреждений и воспитанников учреждений дополнительного образования детей в климатически благоприятных регионах Российской Федерации и в иностранных государствах;

3.1.2.3. выездной каникулярный отдых победителей и лауреатов городских и региональных олимпиад, конкурсов, соревнований и фестивалей в климатически благоприятных регионах Российской Федерации и в иностранных государствах.

3.2. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей

3.2.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.1.

3.2.2. Возможность отдохнуть в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципального общеобразовательного учреждения или муниципального учреждения дополнительного образования детей города Сургута (далее – лагерях с дневным пребыванием детей) имеют учащиеся образовательных учреждений города Сургута в возрасте от 7 до 16 лет.

3.2.3. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать в одну из организаций, оказывающей услугу, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта, заявление о приеме в лагерь с дневным пребыванием детей в срок с 1 апреля до 15 мая ежегодно.

Узнать о наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или департамент образования Администрации города (тел. 52-53-47).

3.2.4. В заявлении необходимо указать:

- наименование организации, в которую подается заявление;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место учебы ребенка (наименование образовательного учреждения, класс, группа);
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, место работы, должность, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

В случае если подается заявление в образовательное учреждение, где обучающийся (воспитанник) проходит обучение по программам общего или дополнительного образования в заявлении достаточно указать ФИО ребенка, класс (группу) обучения, дату и подпись.

3.2.5. Вместе с заявлением необходимо представить:

- копию свидетельства о рождении;
- справку с места жительства;
- медицинскую справку о состоянии здоровья получателя услуги;
- справку с места работы одного из родителей (законных представителей);
- копию паспорта заявителя.

В случае если подается заявление в образовательное учреждение, где обучающийся (воспитанник) проходит обучение по программам общего или дополнительного образования достаточно предоставить медицинскую справку о состоянии здоровья и справку с места работы одного из родителей (законных представителей).

3.2.6. Организация, оказывающая услугу, вправе отказать в приеме заявления в следующих случаях:

- возраст ребенка не соответствует указанному в пункте 3.2.2.;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.7. По факту приема заявления и при наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей сотрудник организации, оказывающей услугу, должен предложить заявителю заключить договор на оказание услуги.

В случае отсутствия свободных мест, сотрудник организации, принявший заявление, должен предложить заявителю поставить его заявление в очередь. При согласии со стороны заявителя, сотрудник должен в присутствии заявителя сделать запись в журнале принятых заявлений и сообщить заявителю номер его очередности.

При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя, организация, оказывающая услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) ребенка о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание услуги.

3.2.9. Для заключения договора на предоставление услуги при себе необходимо иметь паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим Стандартом, правилами поведения в лагере с дневным пребыванием детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в образовательном учреждении.

По факту заключения договора организация, оказывающая услугу, должна выдать заявителю квитанцию на оплату содержания ребенка в лагере с дневным пребыванием детей.

3.2.10. После заключения договора и оплаты услуги ребенок получает право на получение отдыха в лагере с дневным пребыванием детей в соответствии с распорядком, установленным организацией, оказывающей услугу.

3.2.11. Предоставление услуги оплачивается родителями (законными представителями), в части оплаты расходов на содержание ребенка, исключая стоимость питания ребенка в лагере с дневным пребыванием детей.

3.2.12. Право на бесплатное получение бюджетной услуги имеют:

- дети из малоимущих семей, доход в которых на одного члена семьи ниже прожиточного минимума;
- дети из многодетных семей;
- дети, находящиеся под опекой (попечительством) в семьях граждан;
- дети, находящиеся в приемных семьях;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, за исключением лиц, обучающихся в школах-интернатах для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- дети-инвалиды;
- дети из числа малочисленных народов Севера;
- дети с дефектами умственного и физического развития;
- дети первого и последующих поколений граждан, участвовавших в ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, эвакуированных из зоны отчуждения, отселения, а так же выехавших добровольно из зоны проживания с правом на отселение;
- дети из семей, в которых один из родителей – инвалид;
- дети из неблагополучных семей
- дети участников боевых действий.

3.2.13. Размер платы за бюджетную услугу устанавливается муниципальным правовым актом Администрации г. Сургута.

Информацию о текущей стоимости получения бюджетной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организации, оказывающие услугу, в департамент образования Администрации города (тел. 52-53-47), а также на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и из публикаций в средствах массовой информации.

3.3. Порядок получения обучающимися общеобразовательных учреждений и воспитанниками учреждений дополнительного образования детей доступа к отдыху в каникулярное время в климатически благоприятных районах Российской Федерации и иностранных государствах

3.3.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.2.

3.3.2. Возможность провести выездной отдых в каникулярное время в регионах Российской Федерации и иностранных государствах имеют обучающиеся общеобразовательных учреждений и воспитанники учреждений дополнительного образования детей города Сургута в возрасте от 7 до 18 лет.

3.3.3. Выездной отдых лиц, указанных в пункте 3.3.2 настоящего Стандарта, осуществляется по направлениям, формируемым департаментом образования Администрации города Сургута.

3.3.4. Организация, оказывающая услугу, должна довести информацию о возможности проведения каникулярного отдыха до сведения каждого обучающегося воспитанника и/или его родителей (законных представителей) не позднее чем за 20 дней до предполагаемого начала отдыха. В уведомлении содержится информация о предполагаемом месте проведения отдыха, его продолжительности, размере оплаты, способах переездов до места назначения и обратно.

Организация, оказывающая услугу, должна осуществлять отбор обучающихся (воспитанников) для предоставления им возможности провести каникулярный отдых в регионах Российской Федерации и иностранных государствах в соответствии с утвержденным учреждением Положением о правилах поощрения обучающихся (воспитанников). Положение о правилах поощрения обучающихся (воспитанников) должны быть размещены в свободном для обучающихся (воспитанников) доступе в помещении учреждения дополнительного образования детей.

3.3.5. В течение 7 дней с момента получения информации о возможности проведения каникулярного отдыха родители (законные представители) обучающегося должны представить в организацию, оказывающую услугу, письменное согласие на проведение каникулярного отдыха их ребенком в регионе Российской Федерации или иностранном государстве и заключить договор на оказание услуги.

3.3.6. Согласие (отказ) должно быть предоставлено лично родителем (законным представителем) в простой письменной форме с указанием фамилии, имени, отчества ребенка, подписью родителей (законных представителей) и датой подписи согласия (отказа).

Допускается машинописное оформление документа.

3.3.7. Для подписания договора на оказание услуги заявителю при себе необходимо иметь паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя).

При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) с настоящим Стандартом, правилами поведения детей во время выездного отдыха (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию выездного каникулярного отдыха.

3.3.8. По факту заключения договора организация, оказывающая услугу, должна выдать родителю (законному представителю) квитанцию на оплату отдыха обучающегося и известить о месте и времени сбора для отправления к месту отдыха.

В случае изменения времени и (или) места сбора для отправки отдыхающих организация, оказывающая услугу, должна сообщить информацию о принятых изменениях не позднее 3 дней до дня отправления.

3.3.9. После заключения договора и оплаты отдыха ребенок получает право на получение выездного каникулярного отдыха по соответствующему направлению.

3.3.10. Дети, отправляемые на выездной отдых, должны явиться в сопровождении родителей (законных представителей) в установленное организацией, оказывающей услугу, место и время. При себе необходимо иметь:

- паспорт ребенка (при наличии);

- заграничный паспорт (требуется при выезде в иностранные государства);
- свидетельство о рождении ребенка (при отсутствии паспорта);
- нотариально заверенное согласие родителей (законных представителей) на выезд в иностранные государства их детей в сопровождении сотрудников организации оказывающей услугу (требуется в случае проведения отдыха в иностранных государствах);
- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка;
- полис обязательного медицинского страхования (требуется для выезда в другие регионы Российской Федерации);
- квитанцию об оплате услуг.

В случае отсутствия указанных документов, организация, оказывающая услугу, вправе отказать в предоставлении услуги.

3.4. Порядок получения обучающимися общеобразовательных учреждений, являющиеся победителями городских и победителями (лауреатами) региональных олимпиад, конкурсов, соревнований и фестивалей доступа к отдыху в каникулярное время в климатически благоприятных районах Российской Федерации и иностранных государствах

3.4.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.3.

3.4.2. Возможность провести выездной отдых в каникулярное время в регионах Российской Федерации и иностранных государствах имеют обучающиеся общеобразовательных учреждений города Сургута в возрасте от 7 до 16 лет, являющиеся победителями городских и победителями (лауреатами) региональных олимпиад, конкурсов, соревнований и фестивалей.

3.4.3. Выездной отдых лиц, указанных в пункте 3.4.2 настоящего Стандарта, осуществляется по направлениям, формируемым департаментом образования Администрации города Сургута.

Департамент образования Администрации города должен довести информацию о возможности проведения каникулярного отдыха до сведения обучающегося и/или его родителей (законных представителей) не позднее чем за 20 дней до предполагаемого начала отдыха. В уведомлении содержится информация о предполагаемом месте проведения отдыха, его продолжительности, размере оплаты, способах переездов до места назначения и обратно.

3.4.5. В течение 7 дней с момента получения информации о возможности проведения каникулярного отдыха родители (законные представители) обучающегося должны представить в департамент образования Администрации города Сургута письменное согласие на проведение каникулярного отдыха их ребенком в регионе Российской Федерации или иностранном государстве и заключить договор на оказание услуги.

3.4.6. Согласие (отказ) должно быть предоставлено лично родителем (законным представителем) в простой письменной форме с указанием фамилии, имени, отчества ребенка, подписью родителей (законных представителей) и датой подписи согласия (отказа).

Допускается машинописное оформление документа.

3.4.7. При подаче согласия (отказа) заявитель должен представить паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность.

При принятии согласия департамент образования Администрации города Сургута, должен ознакомить родителей (законных представителей) с настоящим Стандартом, правилами поведения детей во время выездного отдыха (под роспись родителей, законных представителей), договором (муниципальным контрактом) с организацией предоставляющей выездной каникулярный отдых и другими документами, регламентирующими организацию выездного каникулярного отдыха.

3.4.8. При принятии согласия департамент образования Администрации города Сургута, должен выдать заявителю квитанцию на оплату отдыха обучающегося и известить о месте и времени сбора для отправления в место отдыха.

В случае изменения времени и (или) места сбора для отправления к месту отдыха обучающихся организация департамент образования Администрации города Сургута должен сообщить информацию о принятых изменениях не позднее 3 дней до дня отправления.

3.4.9. После оплаты отдыха обучающийся получает право на получение выездного каникулярного отдыха по соответствующему направлению.

3.4.10. Обучающиеся, отправляемые на выездной отдых, должны явиться в сопровождении родителей (законных представителей) в установленное организацией, оказывающей услугу, место и время сбора. При себе необходимо иметь:

- паспорт ребенка (при наличии);
- заграничный паспорт (требуется при выезде в иностранные государства);
- свидетельство о рождении ребенка (при отсутствии паспорта);
- нотариально заверенное согласие родителей (законных представителей) на выезд в иностранные государства их детей в сопровождении сотрудников, организации оказывающей услугу (требуется в случае проведения отдыха в иностранных государствах);
- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка;
- полис обязательного медицинского страхования (требуется для выезда в другие регионы Российской Федерации);
- квитанцию об оплате.

В случае отсутствия указанных документов, организация, оказывающая услугу, вправе отказать в предоставлении услуги.

4.Требования к качеству организации отдыха детей в лагерях с дневным пребыванием детей

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорт готовности лагеря дневного пребывания к организации отдыха обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений, включающий заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также заключение департамента образования Администрации города Сургута и заключение комитета здравоохранения Администрации города Сургута.

4.2. Требования к регламентации деятельности образовательного учреждения

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна принять программу организации отдыха в лагере с дневным пребыванием детей, в соответствии с которой осуществляется предоставление отдыха обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений.

Программа организации отдыха должна быть доступна для ознакомления обучающимся (воспитанникам), их родителям (законным представителям), получающим услугу, либо предполагающим ее получение;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна принять режим функционирования лагеря с дневным пребыванием детей и за 15 дней до начала каникулярного отдыха предоставить его для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей);

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна утвердить правила поведения в лагере с дневным пребыванием детей. Правила должны быть размещены в свободном для отдыхающих доступе в помещении лагеря с дневным пребыванием детей;

4.2.4. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений лагеря с дневным пребыванием детей.

4.3. Требования к зданию, прилегающей к нему территории и помещениям лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.1. Требования к зданию лагеря с дневным пребыванием детей и прилегающей к нему территории

4.3.1.1. здания лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками;

4.3.1.3. территория участка лагеря с дневным пребыванием детей должна быть огорожена забором высотой не ниже 1,6 м;

4.3.1.4. территория участка лагеря с дневным пребыванием детей должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;

4.3.1.5. на территории участка лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки) соединяющие входы и выходы с территории с входом в здание, спортивной площадкой, площадкой для подвижных игр.

4.3.2. Требования к содержанию территории лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.2.1. уборка территории лагеря с дневным пребыванием детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;

4.3.2.2. в теплое время года на территории лагеря с дневным пребыванием детей, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию лагеря с дневным пребыванием детей;

4.3.2.3. в зимнее время подходы к зданию лагеря с дневным пребыванием детей должны быть очищены от снега и льда;

4.3.2.4. в зимнее время все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день;

4.3.2.5. открытые площадки спортивной зоны и иные площадки лагеря с дневным пребыванием детей должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников лагеря с дневным пребыванием детей;

4.3.2.6. поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья отдыхающих (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны отдыхающих (их родителей, законных представителей, иных лиц);

4.4.2.7. организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к лагерю территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.3.2.8. на территории участка лагеря с дневным пребыванием детей не должны разводиться костры, сжигаться мусор;

4.3.2.9. мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания лагеря с дневным пребыванием детей и его спортивной зоны и иных площадок для подвижных игр.

4.3.3. Общие требования к помещениям лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.3.1. помещения лагеря с дневным пребыванием детей, связанные с пребыванием отдыхающих, не должны размещаться выше 2 этажа, в подвальных и цокольных этажах здания;

4.3.3.2. помещения лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

4.3.3.3. холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены производственные помещения пищевого блока (столовая, буфет), душевые, умывальные, санитарные узлы, медицинский кабинет;

4.3.3.4. температура воздуха в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей должна быть не менее 18 градусов Цельсия и не более 25 градусов Цельсия;

4.3.3.5. уровень освещенности в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей должен быть не менее 300 лк, в актовых и спортивных залах (на полу) - 200 лк;

4.3.3.6. поверхность оборудования в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов;

4.3.3.7. помещения лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы урнами с закрывающимися крышками. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.3.3.8. ежедневно к началу работы лагеря, с дневным пребыванием детей, полы помещений лагеря должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.3.3.9. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

4.3.3.10. в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

4.3.3.11. эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

4.3.4. Дополнительные требования к помещениям для проведения мероприятий, не связанных с физической активностью отдыхающих (далее – комнаты отдыха)

4.3.4.1. площадь комнат отдыха должна составлять не менее 2,5 кв.м на 1 отдыхающего.

4.3.5. Дополнительные требования к помещениям для проведения занятий по физической культуре и мероприятий, связанных с физической активностью отдыхающих (далее – спортивный зал)

4.3.5.1. полы спортивного зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.3.5.2. стены спортивных залов на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями;

4.3.5.3. приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

4.3.5.4. потолок зала для игровых видов спорта должен быть не ниже 6 м. Окраска стен и потолка должна быть устойчивой к ударам мяча, не осыпаться и не пачкать при касании;

4.3.5.5. остекление окон должно иметь защитное ограждение от ударов мяча, окна должны иметь фрамуги для проветривания;

4.3.5.6. температура в раздевальных спортивного зала должна быть не менее 19 градусов Цельсия; в душевых – не менее 25 градусов Цельсия;

4.3.5.7. полы спортивных залов к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора;

4.3.5.8. спортивный зал должен быть обеспечен медицинской аптечкой. Аптечка должна содержать: бинт или марлю, вату, йод, перманганат калия, нашатырный спирт, валериановые капли, инструментарий (ножницы медицинские, пинцет, булавки), жгут;

4.3.5.9. при плавательном бассейне должны быть оборудованы две раздевальные (для мальчиков и девочек) с душевыми и туалетом, медицинский пункт;

4.3.5.10. помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10;

4.3.5.11. поверхность обходных дорожек бассейнов должна быть нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.3.5.12. внутренняя поверхность дна и стенок ванн должна быть гладкой, нескользкой, не иметь острых краев, выступающих острых элементов;

4.3.5.13. при организации занятий плаванием освещенность поверхности воды в бассейнах должна быть не менее 100 лк. Во всех бассейнах, кроме рабочего освещения, должно быть предусмотрено автономное аварийное освещение, обеспечивающее освещенность поверхности воды не менее 5 лк;

4.3.5.14 к началу занятий по плаванию обходные дорожки и полы бассейна, скамейки в раздевальных, коврики, дверные ручки, поручни должны быть чистыми (без следов загрязнений).

4.3.6. Требования к помещению библиотеки и к помещению для проведения культурно-массовых мероприятий (актового зала)

4.3.6.1. площадь библиотеки должна быть не менее 2,5 кв.м. на одно читальное место;

4.3.6.2. количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека (без учета площади сцены). Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм;

4.3.6.3. помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

4.3.6.4. полы помещений для проведения культурно-массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы.

4.3.7. Требования к помещениям, предназначенным для оказания сопутствующих услуг (медицинский кабинет, помещение для организации питания)

4.3.7.1. при организации питания в здании лагеря с дневным пребыванием детей помещения столовой или буфета должны иметь отдельный выход;

4.3.7.2. при буфетах и столовых лагеря с дневным пребыванием детей должен быть оборудован обеденный зал площадью из расчета 0,7 кв.м на одно место в зале, исходя из посадки 100% отдыхающих в 2 очереди;

4.3.7.3. при столовых лагеря с дневным пребыванием детей должно быть установлено не менее 2 умывальников;

4.3.7.4. уборка обеденного зала должна проводиться после каждого посещения его отдыхающими;

4.3.7.5. общая площадь помещения медицинского пункта должна быть не менее 14 кв. м. Медицинский пункт должен быть оборудован умывальником с горячим и холодным водоснабжением.

4.3.8. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям

4.3.8.1. на каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы для мальчиков и девочек. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в комнаты отдыха или в непосредственной близости от них. Для персонала лагеря с дневным пребыванием детей должен быть выделен отдельный санузел;

4.3.8.2. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук;

4.3.8.3. туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

4.3.8.4. ежедневно к началу работы лагеря с дневным пребыванием детей унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;

4.3.8.5. помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

4.4. Требования к организации отдыха в лагере с дневным пребыванием детей

4.4.1. Общие требования

4.4.1.1. списочная и фактическая численность обучающихся (воспитанников) в отряде не должна превышать 25 человек;

4.4.1.2. начало работы лагеря с дневным пребыванием детей должно быть не позднее 9:00, а окончание не раньше 15:00;

4.4.1.3. прогулки или занятия физической культурой на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -20 градусов Цельсия;

4.4.1.4. проводимые занятия в лагере с дневным пребыванием детей, не включенные в программу организации отдыха, должны носить необязательный (факультативный) характер посещения их отдыхающими;

4.4.1.5. продолжительность занятий не должна превышать 45 минут, для отдыхающих младшего школьного возраста - 35 минут;

4.4.1.6. занятия должны начинаться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий должно составлять не более 5 минут;

4.4.1.7. при краткосрочном отсутствии (не более 3-х дней пропущенных занятий подряд) обучающегося (воспитанника) работник лагеря с дневным пребыванием детей должен допустить отдыхающего к посещению лагеря с дневным пребыванием детей без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются актированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха);

4.4.1.8. при обнаружении у обучающихся (воспитанников) явных признаков недомогания или простудных заболеваний (насморк, чихание), сотрудник лагеря с дневным пребыванием детей должен направить такого отдыхающего в медицинский кабинет.

4.4.2. Дополнительные требования к проведению физкультурных занятий

4.4.2.1. при проведении занятий по физической культуре ответственный сотрудник лагеря с дневным пребыванием детей должен постоянно находиться с отдыхающими; при проведении занятий в бассейне с отдыхающими должно находиться не менее 2 ответственных сотрудников;

4.4.2.2. педагогические работники должны допускать отдыхающих после перенесенных заболеваний к занятиям физической культурой только при наличии медицинского заключения;

4.4.2.3. персонал лагеря с дневным пребыванием детей, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать до занятий отдыхающих без спортивной одежды и обуви;

4.4.2.4. персонал лагеря с дневным пребыванием детей, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать до занятий в бассейне детей младшего школьного возраста без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже 1 раза в полугодие;

4.4.2.5. используемое при проведении занятий по физической культуре оборудование и выдаваемый отдыхающим спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

4.4.2.6. запрещается использование при проведении занятий по физической культуре плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.);

4.4.2.7. при проведении занятий плаванием каждый отдыхающий должен быть обеспечен индивидуальным шкафом (вешалкой) для хранения одежды и личных вещей в помещении раздевальной;

4.4.2.8. при проведении занятий плаванием ванна бассейна должна быть наполнена до края переливных желобов. Запрещается использование ванны бассейна при неполном заполнении;

4.4.2.9. при организации занятий плаванием температура воды в бассейне должна быть не менее +24 градусов по шкале Цельсия и не более +30 градусов по шкале Цельсия;

4.4.2.10. при получении отдыхающими в ходе физкультурных занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать ребенку первую помощь и, при необходимости, доставить его в медицинский пункт.

4.4.4. Требования к работе библиотеки лагеря с дневным пребыванием детей (в случае если программа организации отдыха предполагает такие занятия)

4.4.4.1. библиотека должна быть открыта для посещения обучающимися (воспитанниками) не менее 3 часов в день во время работы лагеря. Время открытия и закрытия библиотеки устанавливается организацией, оказывающей услугу. Библиотека не должна закрываться на перерыв длительностью более 10 минут подряд;

4.4.4.2. в помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу. По просьбе отдыхающего сотрудник библиотеки должен оказать ему помощь в поиске необходимой литературы;

4.4.4.3. при выдаче литературы максимальное время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут. Для сдачи литературы отдыхающими должно быть предоставлено внеочередное обслуживание.

4.4.5. Требования к предоставлению сопутствующих услуг в лагере с дневным пребыванием детей

4.4.5.1. в питании детей не должны использоваться остатки пищи от предыдущего приема и следующие продукты: непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметана; простокваша "самоквас" в натуральном виде; рыба без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчица, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез; зеленый горошек без термической обработки; грибы; неизвестного состава порошки в качестве рыхлителей теста;

4.4.5.2. организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, форшмак из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макароны с рубленым яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре; напитки, морсы без термической обработки, квас; пирожные и торты кремовые;

4.4.5.3. посуда и столовые приборы, подаваемые в столовой лагеря с дневным пребыванием детей, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.4.5.4. организация, оказывающая услугу, должна организовать работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания отдыхающих в лагере. Перерывы работы медицинского кабинета должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.4.5.5. медицинский персонал должен незамедлительно оказать доврачебную помощь отдыхающим в случае острого заболевания или получения травмы и, при невозможности ребенка самостоятельно передвигаться, организовать его доставку домой или в медицинское учреждение;

4.4.5.6. гардеробы лагеря с дневным пребыванием детей должны открываться не позднее 30 минут до начала работы лагеря с дневным пребыванием детей и закрываться не ранее 16:00. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.4.5.7. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность одежды (обуви) отдыхающих, оставленных в гардеробе.

4.4.6. Требования к проведению мероприятий за пределами лагеря с дневным пребыванием детей

4.4.6.1. при проведении мероприятий за пределами лагеря с дневным пребыванием детей организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение обучающиеся (воспитанников) из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся;

4.4.6.2. по окончании мероприятия за пределами лагеря с дневным пребыванием детей обучающиеся (воспитанники) должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до лагеря с дневным пребыванием детей;

4.4.6.3. сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы обучающихся (воспитанников) в течение всего мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей;

4.4.6.4. сопровождающий сотрудник должен организовать посадку обучающихся (воспитанников) в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.4.6.5. при организации туристических походов их протяженность должна составлять: для детей младших классов (7-11 лет) - не более 5 км, для старших классов - до 10 км. Через каждые 45-50 минут ходьбы должны быть организованы остановки не менее чем на 15 минут;

4.4.6.6. сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

4.4.7. Прочие требования к организации отдыха на базе лагерей с дневным пребыванием детей

4.4.7.1. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна обеспечить наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

4.4.7.2. персонал лагеря с дневным пребыванием детей должен незамедлительно реагировать на обращения отдыхающих, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка;

4.4.7.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) отдыхающих на территорию лагеря с дневным пребыванием детей для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией лагеря. Доступ на территорию лагеря с дневным пребыванием детей должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.4.7.4. организация, оказывающая бюджетную услугу, обязана предоставить по требованию родителей (законных представителей) отдыхающих заключение санитарно-эпидемиологической службы на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений лагеря с дневным пребыванием детей, используемые при организации отдыха оборудование и инвентарь;

4.4.7.5. в здании лагеря с дневным пребыванием детей запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.4.7.6. педагогические работники лагеря с дневным пребыванием детей должны пройти обязательный медицинский осмотр до начала работы лагеря с дневным пребыванием детей и иметь документы, подтверждающие прохождение медицинского осмотра. Сотрудники, не прошедшие медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.4.7.7. во время проведения на территории лагеря с дневным пребыванием детей культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услугу, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.4.7.8. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лагеря с дневным пребыванием детей не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.4.7.9. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лагеря с дневным пребыванием детей обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.4.7.10. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники лагеря с дневным пребыванием детей должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.6. Общие требования к взаимодействию с отдыхающими

4.6.1. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся (воспитанников) к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала), не предусмотренные программой организации отдыха;

4.6.2. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся (воспитанников), за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.6.3. персонал организации, оказывающей услугу, не должен публично наказывать обучающихся (воспитанников) за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство отдыхающих (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним обучающимся (воспитанником) или группой обучающихся (воспитанников) не может являться основанием для наказания иных обучающихся (воспитанников);

4.6.4. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять обучающихся (воспитанников), в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.6.5. персонал организации, оказывающей услугу, не должен требовать от обучающихся (воспитанников) ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха;

4.6.6. персонал организации, оказывающей услугу, не должен отдавать предпочтение отдельным обучающимся (воспитанникам) при распределении материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4.6.7. при обнаружении сотрудником организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к обучающимся (воспитанникам), драк, в которые вовлечены обучающиеся (воспитанники), сотрудники организации, оказывающей услугу, должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

4.6.8. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы обучающихся (воспитанников) по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

4.6.9. организация, оказывающая бюджетную услугу, не должна принуждать обучающихся (воспитанников) к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.7. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5.Требования к качеству организации выездного каникулярного отдыха

5.1. Требования к регламентации деятельности организации, предоставляющий выездной каникулярный отдых

5.1.1. организация, оказывающая услугу, должна принять и за 20 дней до начала каникулярного отдыха представить для обозрения обучающихся (воспитанников) и их родителей (законных представителей) программу выездных мероприятий;

5.1.2. организация, оказывающая услугу, должна утвердить правила поведения обучающихся (воспитанников) во время проведения выездного отдыха в регионах Российской Федерации и иностранных государствах.

5.2. Требования к доставке отдыхающих к месту отдыха и обратно

5.2.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку обучающихся (воспитанников) к месту отдыха и обратно (к месту, в котором осуществлялось отправление отдыхающих);

5.2.2. при доставке обучающихся (воспитанников) их должны сопровождать сотрудники организации, оказывающей услугу, из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 обучающихся (воспитанников);

5.2.3. при доставке обучающихся (воспитанников) их должен сопровождать медицинский работник или работник, имеющий медицинскую подготовку;

5.2.4. при доставке к месту отдыха каждому обучающемуся (воспитаннику) должно быть предоставлено отдельное место в транспортном средстве;

5.2.5. при доставке железнодорожным транспортом каждому обучающемуся (воспитаннику) должен быть выделен индивидуальный комплект постельного белья;

5.2.4. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить питание сопровождаемых обучающихся (воспитанников) во время пути следования к месту отдыха и обратно. При нахождении в пути свыше одних суток должно быть организовано полноценное горячее питание;

5.2.5. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна иметь заключение санитарно-эпидемиологической службы на используемые для питания дорожные наборы продуктов (сухие пайки).

5.3. Требования к организации выездного отдыха

5.3.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневное трехразовое питание для обучающихся (воспитанников);

5.3.1. организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть для обучающихся (воспитанников) не менее 1,5 часов свободного времени в день;

5.3.2. во время проведения экскурсий, пребывания вне специализированной зоны отдыха (гостиничного комплекса) обучающихся (воспитанников) должен сопровождать сотрудник организации, оказывающей услугу.

5.3.3. Дополнительные требования к организации отдыха детей в каникулярное время за пределами Российской Федерации

5.3.3.1. отдых обучающихся (воспитанников) за границей Российской Федерации должен проводиться только на базе специализированных учреждений и организаций гостиничного типа с классом обслуживания «2 звезды» и выше;

5.3.3.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие переводчика для группы обучающихся (воспитанников) для общения с представителями страны пребывания.

5.4. Общие требования к взаимодействию с отдыхающими

5.4.1. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся (воспитанников) к посещению мероприятий, не предусмотренных программой выездного отдыха;

5.4.2. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся (воспитанников), за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

5.4.3. персонал организации, оказывающей услугу, не должен публично наказывать отдыхающих за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использовать методы, унижающие достоинство отдыхающих (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним отдыхающих или группой отдыхающих не может являться основанием для наказания иных отдыхающих;

5.4.4. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять обучающихся (воспитанников), в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

5.4.5. персонал организации, оказывающей услугу, не должен требовать от обучающихся (воспитанников) ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха;

5.4.6. персонал организации, оказывающей услугу, не должен отдавать предпочтение отдельным обучающимся (воспитанникам) при распределении материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

5.4.7. при обнаружении сотрудником организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к обучающимся (воспитанникам), драк, в которые вовлечены обучающиеся (воспитанники), сотрудники организации, оказывающей услугу, должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

5.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

6.Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся получателем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

6.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными получателями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.6.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.6.5.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

6.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

6.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

6.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

6.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

6.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

6.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

6.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.6.3.7.6-6.3.7.12 не осуществляются.

6.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

6.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

6.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

6.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

6.3.7.10. обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

6.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.6.3.7.10;

6.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

6.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.6.3.7.10-6.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

6.4. Жалобы на нарушение требования стандарта в Администрацию города

6.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

6.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

6.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 6.4.6-6.4.10.

6.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

6.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

6.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 7 настоящего Стандарта.

6.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

6.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.6.4.9;

6.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

6.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

6.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

6.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

6.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.6.3.7.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

6.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.6.3.7.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

7.Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

8.Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

8.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

8.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

8.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-5 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта.

8.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества бюджетной услуги «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время»
(лицевая сторона)

_____

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
(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)

(оборотная сторона)

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

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/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 _____ (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)
4. _____
5. _____
6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____

подпись

дата выдачи _____
контактный телефон _____

дата

http://www.admsurgut.ru/docs.php?id=215653&ttop=200530

№2022 ОТ 25.06.2007 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

В целях повышения качества оказания бюджетных услуг города Сургута, реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Сургута, утвержденной распоряжением Администрации города от 10.11.2005 № 2705:

1. Утвердить стандарты качества бюджетных услуг:

1.1. Электроснабжение жителей и организаций города согласно приложению 1.

1.2. Газоснабжение жителей города согласно приложению 2.

1.3. Теплоснабжение жителей и организаций города согласно приложению 3.

1.4. Водоснабжение и водоотведение для жителей и организаций города согласно приложению 4.

1.5. Банные услуги согласно приложению 5.

1.6. Обустройство и содержание городского кладбища и крематория согласно приложению 6.

1.7. Отлов и содержание бесхозяйных животных согласно приложению 7.

2. Структурным подразделениям Администрации города, ответственным за оказание бюджетных услуг:

2.1. Довести стандарты качества бюджетных услуг до сведения муниципальных организаций, оказывающих бюджетные услуги.

2.2. При формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание бюджетных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества бюджетных услуг.

2.3. Организовать контроль соблюдения требований стандартов качества бюджетных услуг в соответствии с утвержденными стандартами.

2.4. Не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, представлять в департамент по экономической политике информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества бюджетных услуг, совершенных действиях по результатам рассмотрения жалоб и выявленным нарушениям требований стандартов качества.

3. Департаменту по экономической политике (Одинцов Р.В.) на ежеквартальной основе представлять сводный отчет о соблюдении стандартов качества бюджетных услуг Главе города и курирующим заместителям главы Администрации города.

4. Информационно-аналитическому управлению (Тройнина В.И.) разместить настоящее постановление на официальном интернет-сайте Администрации города.

5. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2008.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гладского Д.Г.

Глава города А.Л. Сидоров

Приложение 1
к постановлению
Администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Электроснабжение жителей и организаций города»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Электроснабжение жителей и организаций города» (далее – бюджетная услуга), являются организации, обслуживающие городские электрические сети города Сургута на основании правоустанавливающих документов (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.07);

2.2. Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

2.3. Строительные нормы и правила СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение» (утв. Постановлением Минстроя России от 2 августа 1995 № 18-78);

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

2.5. Государственный стандарт ГОСТ 19431-84 «Энергетика и электрификация. Термины и определения» (утвержден постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 27 марта 1984 № 1029);

2.6. Государственный стандарт ГОСТ 13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах общего назначения» (введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 28 августа 1998 № 338);

2.7. Межгосударственный стандарт ГОСТ 721-77 «Системы энергоснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения свыше 1000В» (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 27 мая 1977 № 1376);

2.8. Государственный стандарт ГОСТ 21128-83 «Системы энергоснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения до 1000В» (утвержден постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 29 ноября 1983 № 5576);

2.9. Государственный стандарт ГОСТ 6697-83 «Системы электроснабжения, источники, преобразователи и приемники электрической энергии переменного тока. Номинальные частоты» (утвержден постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 3 мая 1983 № 2147);

2.10.Решение Думы города Сургута от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.2007);

2.11.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1.Бюджетная услуга оказывается на территории города Сургута всем гражданам и организациям, заключившим соответствующие договоры на электроснабжение непосредственно либо через выбранные в установленном порядке организации.

3.2.Для получения бюджетной услуги населением в части электроснабжения жилых и нежилых помещений необходимо в зависимости от выбора способа управления жилищным фондом заключить договор о приобретении электрической энергии с управляющей организацией, товариществом собственников жилья, иной специализированной организацией или непосредственно с ресурсоснабжающей организацией.

Для получения доступа к услуге организациям, в том числе обслуживающим жилищный фонд, необходимо заключить договор энергоснабжения с ресурсоснабжающей организацией.

3.3.Предоставление услуг энергоснабжения является платным.

Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа следующего за истекшим месяца, если иное не указано в договоре. Плата за услуги вносится соответственно затраченной электроэнергии.

Тарифы на услугу энергоснабжения устанавливаются Региональной службой по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты услуги и условиях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, можно в организации, с которой потребитель заключил договор.

3.4.Для устранения неполадок и перебоев в электроснабжении жители и организации города Сургута должны лично или по телефону обратиться в организацию, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону диспетчерской службы организации, управляющей жилищным фондом.

При обращении необходимо указать:

- произошедшее происшествие в системе электроснабжения;
- адрес, по которому наблюдается происшествие;
- контактный телефон обратившегося.

4. Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к качеству электроэнергии

4.1.1.стандартное номинальное напряжение в сетях однофазного переменного тока должно составлять 220В, в трехфазных сетях – 380В;

4.1.2.допустимое отклонение напряжения должно составлять не более 10% в обе стороны от номинального напряжения электрической сети;

4.1.3.допустимое отклонение частоты напряжения переменного тока в электрических сетях должно составлять не более 0,4 Гц в обе стороны от стандартного номинального значения 50 Гц.

4.2. Требования к непрерывности электроснабжения

4.2.1.электроэнергия должна предоставляться всем потребителям круглосуточно, кроме случаев плановых отключений, аварийных ситуаций или отключения потребителей за долги;

4.2.2.организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 1 месяц проинформировать жителей и организации, с которыми данная организация заключила договоры, о предстоящем приостановлении или ограничении энергоснабжения потребителя в случае наличия у потребителя задолженности по оплате услуги, превышающей 6 ежемесячных размеров платы;

4.2.3.организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 1 месяц проинформировать потребителей, с которыми данная организация заключила договоры, о предстоящих плановых отключениях электроэнергии (проведении планово-предупредительных ремонтов);

4.2.4.организация, оказывающая услугу, не должна проводить отключение от электроэнергии население, не имеющее задолженности перед оказывающей услугу организацией, более чем на 1 сутки подряд;

4.3. Требования к устранению неисправностей

4.3.1.организация, оказывающая услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе электроснабжения по телефонному, личному или письменному обращению жителей и организаций города, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно. Сотрудник оказывающей услугу организации должен ответить на звонок по многоканальной линии не позднее 3 минут с момента соединения;

4.3.2.при обращении по телефону или личном общении с потребителем услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде);

4.3.3.организация, оказывающая услугу, должна не реже чем 1 раз в месяц проводить проверку электрооборудования, отвечающего за электроснабжение жителей и организации города;

4.3.4.при проведении ремонтных работ на открытых участках территория проведения работ должна быть огорожена, опасные участки должны быть помечены красными флажками;

4.3.5.при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах пешеходных дорожек должна организовать переходы над ямами и траншеями;

4.3.6.при проведении работ сотрудники оказывающей услугу организации должны быть одеты в спецодежду с надписью, указывающей на название оказывающей услугу организации;

4.3.7.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения ремонтных работ не должен употреблять нецензурные слова и выражения, распивать спиртные напитки

4.3.8.при проведении работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта;

4.3.9.организация, оказывающая услугу, в течение месяца после завершения ремонтных работ на открытых участках должна восстановить участок, на котором проводились работы, в соответствии с его планировкой, состоянием и оборудованием до начала ремонта (восстановлено асфальтовое покрытие, бордюры, тротуары, высажены трава и деревья, восстановлена придомовая инфраструктура, нанесена дорожная разметка и т.д.);

Данные работы должны быть проведены в указанные сроки, если их проведению не препятствуют погодно-климатические условия. В случае, если для части указанных работ погодно-климатические условия неблагоприятные, то в указанные сроки должна быть проведена часть работ, на которую не влияют погодно-климатические условия, а остальная часть работ должна быть произведена в течение недели с момента наступления благоприятных условий для их проведения;

4.3.10.организация, оказывающая услугу, в течение двух дней после завершения ремонтных работ на открытых участках должна обеспечить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения ремонтных работ.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие услугу организации от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных законодательно утвержденных норм.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.2.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.3.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.Ответственное структурное подразделение инициирует осуществление проверочных действий посредством обращения в орган государственного надзора в сфере электроэнергетики (далее – надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе.

5.5.Ответственное структурное подразделение может не инициировать проверочные действия в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;

- указанные в жалобе нарушения не входят в компетенцию проверки надзорного органа;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.6.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 10 дней с момента регистрации ответа надзорного органа в Администрации города, ответственное структурное подразделение направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию о действиях и мерах, предпринятых ответственным структурным подразделением, надзорным органом в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результатах данных действий.

5.7.Ответственное структурное подразделение не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о числе поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта) в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

5.8.Ответственное структурное подразделение ведет учет зафиксированных надзорными органами нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу.

5.9.Информация, указанная в п.5.8 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Электроснабжение жителей
и организаций города»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Электроснабжение жителей
и организаций города»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 2
к постановлению
Администрации города
от _____№ ___

Стандарт качества бюджетной услуги
«Газоснабжение жителей города»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Газоснабжение жителей города» (далее – бюджетная услуга), являются организации, обслуживающие городские газовые сети города Сургута на основании права собственности или муниципального контракта (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1.Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.07);

2.2.Федеральный закон от 31 марта 1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» (с изменениями от 18.12.06);

2.3.Постановление правительства Российской Федерации от 17 мая 2002 № 317 «Об утверждении Правил пользования газом и предоставления услуг по газоснабжению в Российской Федерации»;

2.4.Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

2.5.Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

2.6.Государственный стандарт ГОСТ 5542-87 «Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения» (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 16 апреля 1987 № 36);

2.7.Государственный стандарт ГОСТ 20448-90 «Газы углеводородные сжиженные топливные для коммунально-бытового потребления» (утв. Постановлением Государственного комитета СССР по управлению качеством продукции и стандартам от 29 декабря 1990 № 3605);

2.8.Государственный стандарт ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия» (утв. постановлением Госстандарта России от 19 июня 2000 № 158-ст) (с изменениями от 22.07.03);

2.9.Постановление Минтруда Российской Федерации от 12 мая 2003 № 27 «Об утверждении Межотраслевых правил по охране труда при эксплуатации газового хозяйства организаций»;

2.10.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.11.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1.Бюджетная услуга оказывается на территории города Сургута всем гражданам, заключившим договор о приобретении газа.

3.2.Для получения услуги населением в части газоснабжения жилых и нежилых помещений необходимо в зависимости от выбора способа управления жилищным фондом заключить договор о приобретении газа с управляющей организацией, товариществом собственников жилья, иной специализированной организацией или непосредственно с ресурсоснабжающей организацией.

Для получения доступа к услуге организациям, обслуживающим жилищный фонд, необходимо заключить договор газоснабжения с ОАО «Сургутгаз». Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

ОАО «Сургутгаз», г. Сургут, ул.Маяковского, 9а, тел.23-93-85.

3.3.Предоставление услуг газоснабжения является платным.

Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа следующего за истекшим месяца, если иное не установлено договором. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не предусмотрено договором.

Тарифы на услугу газоснабжения устанавливаются Федеральной службой по тарифам.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты услуги и условиях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, можно в организации, с которой потребитель заключил договор.

3.4.Для устранения неполадок и перебоев в газоснабжении жители города Сургута должны лично или по телефону обратиться в организацию, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону 04, либо по телефону диспетчерской службы организации, управляющей жилищным фондом.

При обращении необходимо указать:

- произошедшее происшествие в системе газоснабжения;
- адрес, по которому наблюдается происшествие;
- контактный телефон обратившегося.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к качеству газа

4.1.1.при подаче природного газа массовая концентрация сероводорода должна составлять не более 0,02 г/м3, объемная доля кислорода – не более 1,0%, интенсивность запаха при объемной доле 1% в воздухе – не более 3-х баллов;

4.1.2.при подаче сжиженного газа максимальная доля сероводорода должна составлять не более 0,003%;

4.1.3.давление сетевого газа, подаваемого в жилые здания и прочие места коммунального проживания должно быть не менее 0,003 МПа и не более 0,005 МПА. Отклонение давления сетевого газа от нормативов не должно превышать 0,0005 МПа;

4.2. Требования к непрерывности газоснабжения

4.2.1.организация, оказывающая услугу, должна предоставлять сетевой газ круглосуточно всем потребителям, кроме случаев плановых отключений, аварийных ситуаций или отключения потребителей за долги;

4.2.2.организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 1 месяц проинформировать потребителей, с которыми заключен договор газоснабжения о предстоящих плановых отключениях;

4.2.3.организация, оказывающая услугу, при обращении жителей района, в котором произошла авария, должна по телефонным обращениям извещать обратившихся о наличии аварийной ситуации и приблизительных сроках ее устранения;

4.2.4.организация, оказывающая услугу, не должна проводить отключение газоснабжения потребителей, не имеющих задолженности перед оказывающей услугу организацией, более чем на 4 часа суммарно в течение 1 месяца;

4.3. Требования к устранению неисправностей

4.3.1.организация, оказывающая услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе газоснабжения по телефонному, личному или письменному обращению жителей и организаций города, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно. Сотрудник оказывающей услугу организации должен ответить на звонок по многоканальной линии не позднее 3 минут с момента соединения;

4.3.2.при обращении по телефону или личном общении с потребителем услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде);

4.3.3.при проведении ремонтных работ на открытых участках территория проведения работ должна быть огорожена, опасные участки должны быть помечены красными флажками;

4.3.4.при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу в местах пешеходных дорожек должна организовать переходы над ямами и траншеями;

4.3.5.при проведении ремонтных работ сотрудники оказывающей услугу организации должны быть одеты в спецодежду с надписью, указывающей на название оказывающей услугу организации;

4.3.6.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения ремонтных работ не должен употреблять нецензурные слова и выражения, распивать спиртные напитки;

4.3.7.при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта;

4.3.8.организация, оказывающая услугу, в течение месяца после завершения ремонтных работ на открытых участках должна восстановить участок, на котором проводились работы, в соответствии с его планировкой, состоянием и оборудованием до начала ремонта (восстановлено асфальтовое покрытие, бордюры, тротуары, высажены трава и деревья, восстановлена придомовая инфраструктура, нанесена дорожная разметка и т.д.).

Данные работы должны быть проведены в указанные сроки, если их проведению не препятствуют погодно-климатические условия. В случае, если для части указанных работ погодно-климатические условия неблагоприятные, то в указанные сроки должна быть проведена часть работ, на которую не влияют погодно-климатические условия, а остальная часть работ должна быть произведена в течение недели с момента наступления благоприятных условий для их проведения;

4.3.9.организация, оказывающая услугу, в течение двух дней после завершения ремонтных работ на открытых участках должна обеспечить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения ремонтных работ.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие услугу организации от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных законодательно утвержденных норм.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.2.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.3.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.Ответственное структурное подразделение инициирует осуществление проверочных действий посредством обращения в орган государственного надзора в сфере газоснабжения (далее – надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе.

5.5.Ответственное структурное подразделение может не инициировать проверочные действия в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;

- указанные в жалобе нарушения не входят в компетенцию проверки надзорного органа;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.6.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 10 дней с момента регистрации ответа надзорного органа в Администрации города, ответственное структурное подразделение направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию о действиях и мерах, предпринятых ответственным структурным подразделением, надзорным органом в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результатах данных действий.

5.7.Ответственное структурное подразделение не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о числе поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта) в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

5.8.Ответственное структурное подразделение ведет учет зафиксированных надзорными органами нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу.

5.9.Информация, указанная в п.5.8 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Газоснабжение жителей города»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Газоснабжение жителей города»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 3
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Теплоснабжение жителей и организаций города»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Теплоснабжение жителей и организаций города» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту, либо получающие субсидии из бюджета города на предоставление услуги централизованного отопления и горячего водоснабжения (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.07);

2.2. Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

2.4. Приказ Минэнерго Российской Федерации от 24 марта 2003 № 115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок»;

2.5. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещении» (утвержден постановлением Госстроя России от 6 января 1999 № 1);

2.6. Государственный стандарт ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия» (принят постановлением Госстандарта России от 19 июня 2000 № 158-ст);

2.7. Строительные нормы и правила СНиП 41-02-2003 «Тепловые сети» (утв. Постановлением Госстроя России от 24 июня 2003 № 110);

2.8. Строительные нормы и правила СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий» (утв. Постановлением Государственного комитета СССР по делам строительства от 4 октября 1985 № 189);

2.9. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.10. Территориальные строительные нормы Ханты-мансийского Автономного округа – Югры № 23-323-2001 «Энергетическая эффективность

жилых и общественных зданий» (утв. Приказом Департамента градостроительной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 января 2002 № 13-П);

2.11. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Бюджетная услуга оказывается на территории города Сургута всем гражданам и организациям, заключившим договор.

3.2. Для получения бюджетной услуги населением в части отопления и горячего водоснабжения жилых и нежилых помещений необходимо в зависимости от выбора способа управления жилищным фондом заключить договор о приобретении горячей воды и тепловой энергии с управляющей организацией, товариществом собственников жилья, иной специализированной организацией или непосредственно с ресурсоснабжающей организацией.

Для получения доступа к услуге организациям, в том числе обслуживающим жилищный фонд, необходимо в зависимости от территории обслуживания заключить договор с одной из следующих организаций:

СГМУП «Городские тепловые сети», г.Сургут, ул.Маяковского, 15, тел.52-43-11;

СГМУП «Тепловик», г.Сургут, ул.Саянская, 15, тел.46-07-08;

ЗАО «Сургутспецстрой», г.Сургут, ул.Энергетиков, 13-16, тел.23-43-10;

ЗАО «АСКТ», г.Сургут, ПСО-34, тел.23-66-88, 23-66-39.

Информацию об организациях, с которыми потребители могут заключить договор можно узнать, позвонив по телефону диспетчерской службы 005 и указав адрес организации или места проживания.

3.3. Предоставление услуг отопления и горячего водоснабжения является платным.

Расчетный период для оплаты услуги отопления устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа следующего за истекшим месяца, если иное не предусмотрено договором. Плата за услуги вносится равномерно в течение отопительного периода, если иное не предусмотрено договором.

Расчетный период для оплаты услуги горячего водоснабжения устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа следующего за истекшим месяца, если иное не предусмотрено договором. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не предусмотрено договором.

Тарифы на тепловую энергию устанавливаются Региональной службой по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты услуги и условиях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, можно в организации, с которой потребитель заключил договор.

3.4. Для устранения неполадок и перебоев в отоплении или горячем водоснабжении жители и организации города Сургута должны лично или по телефону обратиться в организацию, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону диспетчерской службы организации, управляющей жилищным фондом.

При обращении необходимо указать:

- произошедшее происшествие в системе теплоснабжения;
- адрес, по которому наблюдается происшествие;
- контактный телефон обратившегося.

3.5. Решение о начале и окончании отопительного периода для централизованной системы теплоснабжения в городе Сургуте принимает Администрация города. Решение о начале отопительного периода должно быть принято , если в течение 5 суток подряд среднесуточная температура воздуха в городе Сургуте составляет менее 8 градусов по шкале Цельсия. Отопительный период должен начинаться и заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанного периода.

При наличии в домах автономной системы отопления, условия определения даты начала и (или) окончания отопительного периода, а также дата начала и (или) окончания отопительного периода устанавливаются собственниками помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов самостоятельно.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к отоплению

4.1.1. Требования к техническим характеристикам

4.1.1.1. в отопительный период температура воздуха внутри помещения должна составлять 20-22 градуса по шкале Цельсия. Снижение температуры в ночное время суток (от 0 до 5 ч.) допускается не более чем на 3 градуса по шкале Цельсия. Повышение температуры сверх нормативного значения отапливаемых помещений допускается не более, чем на 4 градуса по шкале Цельсия;

Настоящее требование применяется при температуре наружного воздуха не ниже расчетной при проектировании системы отопления и при условии выполнения обязательных мер по утеплению помещения;

4.1.1.2. предельное рабочее давление для систем отопления с чугунными отопительными приборами должно составлять 0,6 МПа (6 кгс/см2), со стальными - 1,0 МПа (10 кгс/см2);

Настоящее требование распространяется на помещения, которые отапливаются центральной системой теплоснабжения, при условии исправного теплоснабжающего оборудования (батареи, стояки);

4.1.2. Требования к непрерывности отопления

4.1.2.1. отопление жилых и нежилых помещений осуществляется круглосуточно во время отопительного периода, за исключением случаев возникновения аварийных ситуаций;

4.1.2.2. продолжительность отключения систем отопления в случаях аварийных ситуаций должна составлять не более:

- 24 часов суммарно в течение 1 месяца;

- 16 часов подряд при условии сохранения температуры воздуха внутри помещений от +12 градусов до +21 градуса по шкале Цельсия;

- 8 часов подряд при условии сохранения температуры воздуха внутри помещения от +10 градусов до +12 градусов по шкале Цельсия;

- 4 часов подряд при условии сохранения температуры воздуха внутри помещений от +8 градусов до +10 градусов по шкале Цельсия;

4.1.2.3. организация, оказывающая услугу, по телефонному обращению жителей и организаций города, должна уведомить обратившихся о наличии аварийной ситуации и приблизительных сроках устранения аварии;

4.1.2.4. организация, оказывающая услугу, должна получить Паспорт готовности объектов жилищно-коммунального хозяйства к эксплуатации в зимних условиях ежегодно до 1 сентября;

4.1.3. Требования к устранению неисправностей

4.1.3.1. организация, оказывающая услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе отопления по телефонному, личному или письменному обращению жителей и организаций города. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно. Сотрудник оказывающей услугу организации должен ответить на звонок по многоканальной линии не позднее 3 минут с момента соединения;

4.1.3.2. при обращении по телефону или личном общении с потребителями услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде);

4.1.3.3. при проведении ремонтных работ на открытых участках территория проведения работ должна быть огорожена, опасные участки должны быть помечены красными флажками;

4.1.3.4. при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу в местах пешеходных дорожек должна организовать переходы над ямами и траншеями;

4.1.3.5. при проведении ремонтных работ сотрудники оказывающей услугу организации должны быть одеты в спецодежду с надписью, указывающей на название оказывающей услугу организации;

4.1.3.6. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения ремонтных работ не должен употреблять нецензурные слова и выражения, распивать спиртные напитки;

4.1.3.7. при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта;

4.1.3.8. организация, оказывающая услугу, в течение месяца после завершения ремонтных работ на открытых участках должна восстановить участок, на котором проводились работы, в соответствии с его планировкой, состоянием и оборудованием до начала ремонта (восстановлено асфальтовое

покрытие, бордюры, тротуары, высажены трава и деревья, восстановлена придомовая инфраструктура, нанесена дорожная разметка и т.д.);

Данные работы должны быть проведены в указанные сроки, если их проведению не препятствуют погодно-климатические условия. В случае, если для части указанных работ погодно-климатические условия неблагоприятные, то в указанные сроки должна быть проведена часть работ, на которую не влияют погодно-климатические условия, а остальная часть работ должна быть произведена в течение недели с момента наступления благоприятных условий для их проведения;

4.1.3.9. организация, оказывающая услугу, в течение двух дней после завершения ремонтных работ на открытых участках должна обеспечить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения ремонтных работ.

4.2. Требования к горячему водоснабжению

4.2.1. Требования к техническим характеристикам

4.2.1.1. при централизованном водоснабжении температура горячей воды у потребителя должна быть не менее 50 градусов по шкале Цельсия и не более 75 градусов по шкале Цельсия в точке разбора, при условии исправности водоснабжающего оборудования жилого (нежилого) фонда. Отклонение температуры горячей воды от нормативов не должно превышать 5 градусов по шкале Цельсия;

4.2.2. Требования к непрерывности горячего водоснабжения

4.2.2.1. горячее водоснабжение потребителей должно осуществляться круглосуточно, кроме случаев плановых отключений, аварийных ситуаций или отключения потребителей за долги;

4.2.2.2. организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 10 дней информировать жителей и организации, с которыми заключен договор, о предстоящих плановых отключениях горячего водоснабжения (проведении планово-предупредительных ремонтов);

4.2.2.3. организация, оказывающая услугу, не должна проводить отключение горячего водоснабжения потребителей, не имеющих задолженности перед оказывающей услугу организацией более чем на 8 часов суммарно в течение одного месяца и более 4 часов единовременно, кроме случаев отключений, связанных с проведением планово-предупредительных ремонтов технологического оборудования, аварий на тупиковой магистрали;

4.2.3. Требования к устранению неисправностей

4.2.3.1. организация, оказывающая услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе горячего водоснабжения по телефонному, личному или письменному обращению жителей и организаций города. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно. Сотрудник оказывающей услугу организации должен ответить на звонок по многоканальной линии не позднее 3 минут с момента соединения;

4.2.3.2. при обращении по телефону или личном общении с потребителем услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на

все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде);

4.2.3.3. при проведении ремонтных работ на открытых участках территория проведения работ должна быть огорожена, опасные участки должны быть помечены красными флажками;

4.2.3.4. при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу в местах пешеходных дорожек должна организовать переходы над ямами и траншеями;

4.2.3.5. при проведении ремонтных работ сотрудники оказывающей услугу организации должны быть одеты в спецодежду с надписью, указывающей на название оказывающей услугу организации;

4.2.3.6. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения ремонтных работ не должен употреблять нецензурные слова и выражения, распивать спиртные напитки;

4.2.3.7. при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта;

4.2.3.8. организация, оказывающая услугу, в течение месяца после завершения ремонтных работ на открытых участках должна восстановить участок, на котором проводились работы, в соответствии с его планировкой, состоянием и оборудованием до начала ремонта (восстановлено асфальтовое покрытие, бордюры, тротуары, высажены трава и деревья, восстановлена придомовая инфраструктура, нанесена дорожная разметка и т.д.);

Данные работы должны быть проведены в указанные сроки, если их проведению не препятствуют погодно-климатические условия. В случае, если для части указанных работ погодно-климатические условия неблагоприятные, то в указанные сроки должна быть проведена часть работ, на которую не влияют погодно-климатические условия, а остальная часть работ должна быть произведена в течение недели с момента наступления благоприятных условий для их проведения;

4.2.3.9. организация, оказывающая услугу, в течение двух дней после завершения ремонтных работ на открытых участках должна обеспечить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения ремонтных работ.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие услугу организации от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных законодательно утвержденных норм.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1 .Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения.

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям

настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006

№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Ответственное структурное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере теплоэнергетики (далее – надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута;

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.6. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 10 с момента регистрации ответа надзорного органа в Администрации города, ответственное структурное подразделение направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) действия и меры, предпринятые ответственным структурным подразделением, надзорным органом в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

2) установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4.8. Ответственное структурное подразделение не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение ведет учет зафиксированных надзорными органами нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

5.4.10. Информация, указанная в п.5.4.9 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям только муниципальных организаций города

Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта по отношению к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с

муниципальным контрактом, устанавливаются условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Теплоснабжение жителей
и организаций города»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Теплоснабжение жителей
и организаций города»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 4
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Водоснабжение и водоотведение для жителей и организаций города»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Водоснабжение и водоотведение для жителей и организаций города» (далее – бюджетная услуга), являются организации всех форм собственности, оказывающие услуги по отпуску и транспортировке питьевой воды и приему сточных вод, а также организации, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту по подвозу питьевой воды и вывозу сточных вод из домов с автономной системой канализации автомашинами (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1.Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.07);

2.2.Федеральный закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.06);

2.3.Федеральный закон от 30 декабря 2004 №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями от 29.12.06);

2.4.Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

2.5.Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1999 №167 «Об утверждении Правил пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации» (с изменениями от 23.05.06);

2.6.Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

2.7.Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 26 сентября 2001 № 24);

2.8.Строительные нормы и правила СНиП 2.04.02-84 «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения» (утв. Постановлением Госстроя СССР от 27 июля 1984 № 123);

2.9.Строительные нормы и правила СНиП 2.04.03-85 «Канализация. Наружные сети и сооружения» (утв. Постановлением Государственного комитета СССР по делам строительства от 21 мая 1985 № 71);

2.10.Строительные нормы и правила СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий» (утв. Постановлением Государственного комитета по делам строительства от 4 октября 1985 № 189);

2.11.Государственный стандарт ГОСТ 30813-2002 «Вода и водоподготовка. Термины и определения» (утв. Постановлением Государственного комитета по стандартизации и метрологии от 12 ноября 2002 № 409-ст);

2.12.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.13.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1.Бюджетная услуга оказывается на территории города Сургута всем гражданам и организациям, заключившим договор на отпуск или транспортировку питьевой воды и прием сточных вод.

3.2.Для получения бюджетной услуги населением в части централизованного водоснабжения и водоотведения жилых и нежилых помещений необходимо в зависимости от выбора способа управления жилищным фондом заключить договор с управляющей организацией, товариществом собственников жилья, иной специализированной организацией или непосредственно с ресурсоснабжающей организацией.

Для получения доступа к услугам организациям, в том числе обслуживающим жилищный фонд, необходимо в зависимости от территории обслуживания заключить один из следующих договоров:

- Тройственный договор с СГМУП «Горводоканал» и СГМУП «Городские тепловые сети». Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- СГМУП «Горводоканал», г.Сургут, ул. Аэрофлотская, 4, тел.52-32-80;

- СГПУП «Городские тепловые сети», г.Сургут, ул.Маяковского,15, тел.52-43-11.

- Договор с СГМУП «Тепловик». Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- СГМУП «Тепловик», г.Сургут, ул.Саянская, 15, тел.46-07-08.

- Договор с ОАО «Российские железные дороги» Сургутская дистанция гражданских сооружений водоснабжения и водоотведения. Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- ОАО «Российские железные дороги» Сургутская дистанция гражданских сооружений водоснабжения и водоотведения, г.Сургут, ул.Привокзальная, 1, тел.39-22-52;

- Договор с ОАО «Тюменьэнерго» Сургутские электрические сети. Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- ОАО «Тюменьэнерго» Сургутские электрические сети, г.Сургут, ул.30 лет Победы, 34, тел.24-49-23;

- Договор с ОАО «ОГК-2» Сургутская ГРЭС-1. Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- ОАО «ОГК-2» Сургутская ГРЭС-1, тел.76-43-59;

- Договор с ОАО «ОГК-4» Сургутская ГРЭС-2. Для заключения договора необходимо обратиться по следующим координатам:

- ОАО «ОГК-4» Сургутская ГРЭС-2, тел.77-13-59;

Информацию об организациях, с которыми потребители (частный жилищный фонд, бесхозяйный жилищный фонд, жители многоквартирных домов в случае непосредственного управления домом, организации, в том числе обслуживающие жилищный фонд) могут заключить договор можно узнать, позвонив по телефону диспетчерской службы 005 и указав адрес организации или места проживания.

3.3. Предоставление услуг систем водоснабжения и водоотведения является платным.

Расчетный период для оплаты услуг для населения и бюджетных учреждений устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа следующего за истекшим месяца, если иное не предусмотрено договором. Плата за услуги вносится соответственно затраченному ресурсу в течение года, если иное не предусмотрено договором.

Тарифы на услуги водоснабжения и водоотведения устанавливаются Администрацией города Сургута.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты услуги и условиях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, можно в организации, с которой потребитель заключил договор.

3.4.Для устранения неполадок и перебоев в водоснабжении или водоотведении жители и организации города Сургута должны лично или по телефону обратиться в организацию, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону диспетчерской службы организации, управляющей жилищным фондом.

При обращении необходимо указать:

- произошедшее происшествие в системе водоснабжения или водоотведения;

- адрес, по которому наблюдается происшествие;

- контактный телефон обратившегося.

3.5.Снабжение питьевой водой жителей домов, оборудованных централизованной системой холодного водоснабжения, в которых качество холодной воды не отвечает санитарным нормам осуществляется организациями, выигравшими конкурс муниципального заказа на подвоз воды специализированными машинами.

Жители таких домов могут получить информацию о времени и условиях подвоза питьевой воды, позвонив по телефону 005 в Департамент жилищно-коммунального хозяйства.

3.6.Прием сточных вод домов с автономной системой канализации осуществляется организациями, выигравшими конкурс муниципального заказа на прием сточных вод специализированными машинами.

Жители таких домов могут получить информацию о времени и условиях вывоза сточных вод, позвонив по телефону 005 в Департамент жилищно-коммунального хозяйства.

4. Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к централизованному водоснабжению и водоотведению

4.1.1. Требования к качеству питьевой воды

4.1.1.1.в питьевой воде должны отсутствовать различимые невооруженным глазом водные организмы и поверхностная пленка;

4.1.1.2.питьевая вода должна быть безопасна в эпидемическом и радиационном отношении, безвредна по химическому составу и иметь благоприятные органолептические свойства.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить публикацию информации о соответствии качества воды гигиеническим нормативам на еженедельной основе по результатам производственного контроля качества питьевой воды по рабочей программе, согласованной с органами санитарно-эпидемиологического надзора, на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

4.1.1.3.отклонение от гигиенических нормативов питьевой воды допускается в случае одновременного выполнения следующих условий:

- обеспечение населения питьевой водой не может быть достигнуто иным способом;

- соблюдения согласованных с государственными органами санитарно-эпидемиологического надзора на ограниченный период времени максимально допустимых отклонений от гигиенических нормативов;

- максимального ограничения срока действия отступлений;

- отсутствия угрозы здоровью населения в период действия отклонений;

- обеспечения информирования населения о введении отклонений и сроках их действия, об отсутствии риска для здоровья, а также о рекомендациях по использованию питьевой воды;

Информация об установленном сроке действия отступлений от норматива, отсутствии риска для здоровья, о рекомендациях по использованию питьевой воды для населения должна быть опубликована в газете «Сургутская трибуна», а также на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 3 дней с момента установления срока действия отступлений.

4.1.1.4.организация, оказывающая услугу, должна приостановить подачу питьевой воды, если в установленный срок действия временных отклонений от гигиенических нормативов не устранены причины, обуславливающие ухудшение качества питьевой воды, или если системой водоснабжения не обеспечивается производство и подача населению питьевой воды, качество

которой соответствует санитарным требованиям, в связи с чем имеется реальная опасность для здоровья населения;

4.1.2. Требования к непрерывности централизованного водоснабжения и водоотведения

4.1.2.1.организация, оказывающая услугу, должна предоставлять воду круглосуточно всем потребителям, кроме случаев плановых отключений или аварийных ситуаций;

4.1.2.2.организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 10 дней проинформировать жителей и организации, с которыми данная организация заключила договоры, о предстоящих плановых отключениях холодного водоснабжения (проведении планово-предупредительных ремонтов);

4.1.2.3.организация, оказывающая услугу, не должна проводить отключение от подачи питьевой воды потребителей более чем на 8 часов суммарно в течение месяца и более чем на 4 часа единовременно, кроме случаев отключений, связанных с проведением планово-предупредительных ремонтов технологического оборудования, аварий на тупиковой магистрали или разрыва кольцевого водоснабжения;

4.1.2.4.отключение холодного водоснабжения, связанное с аварией на тупиковой магистрали или разрыва кольцевого водоснабжения должно составлять не более 24 часов единовременно;

4.1.3. Требования к устранению неисправностей

4.1.3.1.организация, оказывающая услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе водоснабжения и водоотведения по телефонному, личному или письменному обращению жителей и организаций города, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно. Сотрудник оказывающей услугу организации должен ответить на звонок по многоканальной линии не позднее 3 минут с момента соединения;

4.1.3.2.при обращении по телефону или личном общении с потребителем услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей услугу организации должен по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, либо должен указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде);

4.1.3.3.при проведении ремонтных работ на открытых участках территория проведения работ должна быть огорожена, опасные участки должны быть помечены красными флажками;

4.1.3.4.при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу в местах пешеходных дорожек должна организовать переходы над ямами и траншеями;

4.1.3.5.при проведении ремонтных работ сотрудники оказывающей услугу организации должны быть одеты в спецодежду;

4.1.3.6.место проведения ремонтных работ должно быть оборудовано соответствующей табличкой с указанием оказывающей услугу организации, ее телефонов для обращений;

4.1.3.7.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения ремонтных работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения;

4.1.3.8.при проведении ремонтных работ на открытых участках организация, оказывающая услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта;

4.1.3.9.организация, оказывающая услугу, в течение месяца после завершения ремонтных работ на открытых участках должна восстановить участок, на котором проводились работы, в соответствии с его планировкой, состоянием и оборудованием до начала ремонта (восстановлено асфальтовое покрытие, бордюры, тротуары, высажены трава и деревья, восстановлена придомовая инфраструктура, нанесена дорожная разметка и т.д.);

Данные работы должны быть проведены в указанные сроки, если их проведению не препятствуют погодно-климатические условия. В случае, если для части указанных работ погодно-климатические условия неблагоприятные, то в указанные сроки должна быть проведена часть работ, на которую не влияют погодно-климатические условия, а остальная часть работ должна быть произведена в течение недели с момента наступления благоприятных условий для их проведения;

4.1.3.10.организация, оказывающая услугу, в течение двух дней после завершения ремонтных работ на открытых участках должна обеспечить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения ремонтных работ.

4.2. Требования к подвозу питьевой воды автомашинами

4.2.1.качество подвозимой питьевой воды должно соответствовать гигиеническим нормативам, требованиям, установленным п.1.1-1.2 раздела 4 настоящего Стандарта;

4.2.2.организация, осуществляющая подвоз воды, должна иметь заключение государственных органов санитарно-эпидемиологического надзора о соответствии качества питьевой воды нормативам и предъявлять данное заключение по требованию потребителей и контролирующих органов;

4.2.3.организация, оказывающая услугу, должна осуществлять подвоз воды согласно расписания подвоза, но не реже 1 раза в сутки;

4.2.4максимальное отклонение от установленного графика подвоза воды не должно составлять более 30 минут;

4.2.5.расписание подвоза воды должно быть вывешено на информационных стендах около каждого подъезда домов, жителям которых данная услуга предоставляется;

4.2.6.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

4.3. Требования к вывозу сточных вод из домов с автономной системой канализации автомашинами

4.3.1.организация, оказывающая услугу, должна осуществлять вывоз сточных вод согласно расписания вывоза, но не реже 1 раза в сутки;

4.3.2.максимальное отклонение от установленного графика вывоза сточных вод не должно составлять более 30 минут;

4.3.3.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1.указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2.жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3.жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

4.обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для

использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а)принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б)аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6.При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1.Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2.Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4.Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1)об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2)о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3)об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3.Ответственное структурное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере водоснабжения и водоотведения (далее – надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута;

5.4.4.Ответственное структурное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.6.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.7.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 10 с момента регистрации ответа надзорного органа в Администрации города, ответственное структурное подразделение направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) действия и меры, предпринятые ответственным структурным подразделением, надзорным органом в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

2) установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4.8.Ответственное структурное подразделение не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

5.4.9.Ответственное структурное подразделение ведет учет зафиксированных надзорными органами нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

5.4.10.Информация, указанная в п.5.4.9 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям только муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации

города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3.Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта по отношению к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливаются условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1.Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности организаций, исполняющих обязательства по муниципальному контракту по подвозу питьевой воды или вывозу сточных вод автомашинами.

7.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.3.Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.4.Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.5.Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.6.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7.По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.8.Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Водоснабжение и водоотведение
для жителей и организаций города»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Водоснабжение и водоотведение
для жителей и организаций города»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 5
к постановлению
Администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества бюджетной услуги «Банные услуги»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Банные услуги» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые бани или организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1.Санитарные правила устройства, оборудования и содержания бань (утв. зам. Главного государственного санитарного врача СССР 19 июня 1972 № 982-72);

2.2.Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утв. приказом МЧС РФ от 18 июня 2003 № 313);

2.3.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.4.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Дети младше 14 лет могут получить бюджетную услугу только в сопровождении взрослых.

3.1.Для приобретения возможности получить бюджетную услугу, жителям (гостям) города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.1.1.Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу. Получить услугу можно в оказывающих услугу организациях, расположенных по следующим адресам:

- Баня «Сандуны» СГМУП «Городские тепловые сети», г.Сургут, ул.Декабристов, д.11, тел.24-19-88;

- Баня «Нефтяник» СГМУП «Городские тепловые сети», г.Сургут, ул.Нефтяников, д.31, тел.45-67-10;

- Баня «Геолог» СГМУП «Городские тепловые сети», г.Сургут, ул.Геологов, д.2А, тел.21-10-28, 21-16-51.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном сайте Администрации города Сургута в сети Интернет.

3.1.2.Приобрести билет на оказание услуги в кассе оказывающей услугу организации. В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, оказание услуги в другие даты по данному билету не допускается.

Организация, оказывающая услугу, может отказать жителю или гостю города Сургута в приобретении билета в следующих случаях:

Отказ организацией, оказывающей услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

3.1.3. Предъявить билет на посещение оказывающей услугу организации сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в оказывающую услугу организацию.

Для получения доступа к услуге житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества оказывающей услугу организации и одежды других посетителей.

4. Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к зданию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории

4.1.1.в зимнее время подходы к зданию, в котором оказывается услуга, должны быть очищены от снега и льда;

4.1.2.здания бань должны быть обеспечены водопроводом, канализацией, отоплением, вентиляцией и горячим водоснабжением;

4.2. Требования к оборудованию помещений, в которых оказывается услуга

4.2.1.здание, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала сеанса, в том числе не менее чем 4 сидячими местами;

4.2.2.в холле здания, в котором оказывается услуга, на видном месте должен быть вывешен прейскурант цен на услуги, предоставляемые оказывающей услугу организацией;

4.2.3.помещения бань должно быть оборудовано гардеробом;

4.2.4.для осуществления контроля за температурой воздуха в помещениях бани должны быть вывешены термометры (в том числе в парильных помещениях);

4.2.5.в каждом отделении бани должна быть аптечка первой помощи, содержащая нашатырный спирт, йодную настойку, вазелин, перевязочный материал и средства, применяемые при ожогах;

4.2.6.в раздевальных помещениях должны быть оборудованы отдельные кабины для раздевания для каждого посетителя;

4.2.7.здание, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано раздельными парильными, раздевальными и мыльными для лиц разного пола;

4.2.8.в помещении раздевальной должны быть оборудованы сидячие места для каждого посетителя;

4.2.9.мебель, устанавливаемая в помещениях бань, может быть жесткой или полужесткой, обитой дерматином, клеенкой, пластиком и иными материалами, легко поддающимися мытью и дезинфекции. Оборудование помещений мягкой мебелью не разрешается;

4.2.10.при раздевальных помещениях должны быть оборудованы умывальниками с подводкой горячей и холодной воды;

4.2.11.помещение бани должно быть оборудовано исправными сушильными аппаратами или фенами;

4.2.12.организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график уборки помещений бани;

4.2.13.организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить здание, в котором оказывается услуга, мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение (за исключением помещений парильных, мылен);

4.2.14.помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами, доступными для посетителей. В течение времени работы оказывающей услугу организации санузлы могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

4.2.15.в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины);

4.2.16.помещения парильных должны быть оборудованы автоматическими средствами пожаротушения;

4.2.17.тазы, предназначаемые для мытья тела и мытья ног, должны быть металлическими, не подвергающимися коррозии. Организация, оказывающая услугу, не должна использовать для указанных целей деревянные шайки;

4.2.18.на видных местах в помещениях бани должны быть сделаны надписи о запрещении курения;

4.2.19.во всех производственных, административных, складских и вспомогательных помещениях на видных местах должны быть вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны;

4.2.20.в здании, в котором оказывается услуга, должны быть на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре;

4.2.21.организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении;

4.3. Требования к состоянию помещений и оборудования

4.3.1.в помещениях, в которых оказывается услуга, (за исключением парильных помещений и помывочных залов) должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов по шкале Цельсия и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

4.3.2.температура воздуха в парильных помещениях должна быть не ниже +60 градусов по шкале Цельсия;

4.3.3.ежедневно перед началом и после окончания работы бани все помещения, в которых оказывается услуга, должны быть проветрены;

4.3.4.к началу работы оказывающей услугу организации полы в залах, коридорах, холле, раздевальных помещениях должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.3.5.непосредственно после проведения уборки в раздевальных помещениях полы, места для сидения должны быть чистыми, без следов грязи и воды;

4.3.6.к началу работы оказывающей услугу организации и непосредственно после проведения уборки (согласно графика) раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;

4.3.7.сидячие места в раздевальных и парильных помещениях должны быть прочно и устойчиво закреплены;

4.3.8.организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых оказывается услуга, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

4.3.9.в помещениях, в которых оказывается услуга, должны отсутствовать острые сколы и выступающие предметы на полах, столах, сидячих местах, стенах;

4.3.10.душевое оборудование в помывочных залах должно быть исправным, на каждом кране, предусмотренном для умывания, должен располагаться исправный вентиль, должны отсутствовать непредусмотренные течи;

4.3.11.организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации;

4.3.12.организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

4.3.13.в зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

4.3.14.организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

4.3.15.во время оказания услуги двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры;

4.4. Требования к режиму работы бань

4.4.1.предоставление услуги должно производиться ежедневно не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед за исключением санитарных дней;

4.4.2.график работы бани, проведения санитарных дней должен быть вывешен в месте продажи билетов на видном, доступном для обозрения месте;

4.4.3.кассы в помещениях бани должны работать в течение времени работы оказывающей услугу организации. Перерывы работы касс должны составлять не более 15 минут подряд и не более 1,5 часов в день;

4.5. Требования к предоставлению сопутствующих услуг

4.5.1.гардеробы должны работать в течение всего времени работы оказывающей услугу организации. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 15 минут подряд и не более 1 часа в день;

4.5.2.организация, оказывающая услугу, не должна выдавать посетителям мыло, мочалки, веники, головные гребни и щетки общественного пользования;

4.5.3.по просьбе посетителей, за отдельную плату, им может быть предоставлено белье, предназначенное для индивидуального пользования (простыни, полотенца);

4.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги

4.6.1.каждому посетителю должен быть выдан билет (или чек), удостоверяющий его право на посещение;

4.6.2.персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей, либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде);

4.6.3.персонал оказывающей услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей бани, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.6.4.сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных посетителей;

4.6.5.организация, оказывающая услугу, должна по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений;

4.6.6.организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифах по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы оказывающей услугу организации;

4.7. Требования к прочим аспектам деятельности

4.7.1.организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания и помещений, в которых оказывается услуга;

4.7.2.организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов санитарно-эпидемиологического надзора на эксплуатацию помещений, в которых оказывается услуга;

4.7.3.время ожидания начала сеанса посетителем, приобретшим билет на посещение, не должно превышать 15 минут, если время начала сеанса обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику, если билет не содержит точного указания на время начала сеанса;

4.7.4.в подаваемой в помещениях бани воде должны отсутствовать различимые невооруженным глазом водные организмы и поверхностная пленка;

4.7.5.организация, оказывающая услугу, не должна оказывать услугу в случае отсутствия в помещениях, в которых оказывается услуга, освещения, холодной или горячей воды, отопления;

4.7.6.работники бань при приеме на работу должны пройти медицинский осмотр и в дальнейшем проходить медицинский осмотр не реже одного раза в год. Работники, не прошедшие в должном порядке медицинский осмотр, не должны допускаться оказывающей услугу организацией до выполнения служебных обязанностей;

4.7.7.организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее чем двух эвакуационных выходов при одновременном пребывании в помещении 50 и более человек;

4.7.8.организация, оказывающая услугу, должна устранять неисправности используемого оборудования в течение суток с момента поломки;

4.7.9.организация, оказывающая услугу, должна устранять нарушения огнезащитных покрытий строительных конструкций, горючих отделочных и теплоизоляционных материалов, металлических опор оборудования, в течение 1 часа после обнаружения или оповещения со стороны посетителей;

4.7.10.в случае возникновения неисправностей оборудования бань, которые несут угрозу жизни или здоровья посетителей, организация, оказывающая услугу, должна прекратить оказание услуги до момента устранения данных неисправностей.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его

дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1.указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2.жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

3.жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

4.обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а)принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б)аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его

требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6.При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1.Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2.Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4.Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1)об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2)о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3)об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7.В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3.Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.;

5.4.4.Ответственное структурное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5.Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6.Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7.С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8.По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям только муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3.Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта по отношению к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливаются условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2.Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3.Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4.Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

7.6.По результатам проверки ответственное структурное подразделение

7.7.Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Банные услуги»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Банные услуги»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 6
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Обустройство и содержание городского кладбища и крематория»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Обустройство и содержание городского кладбища и крематория» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.07);

2.2.Федеральный закон от 12 января 1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» (с изменениями от 29.12.06);

2.3.Указ Президента Российской Федерации от 29 июня 1996 № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»;

2.4.Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 01.02.05);

2.5.Санитарные правила и нормы СанПиН 2.1.1279-03 «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 6 апреля 2003);

2.6.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.7.Постановление Администрации города Сургута от 5 марта 2005 № 57 «Об утверждении Положения об организации похоронного дела, Порядка деятельности специализированной службы по вопросам похоронного дела на территории города Сургута» (с изменениями и дополнениями от 21.03.06);

2.8.Постановление Мэра города от 11 февраля 2005 г. № 18 «О регулировании стоимости по погребению на территории города»;

2.9.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.1.Посетить городское кладбище может любой житель или гость города Сургута вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

Для приобретения возможности посетить кладбище жителям (гостям) города Сургута необходимо лично явиться в место его нахождения по следующим адресам:

- Чернореченское кладбище, район аэропорта города Сургута;
- Черномысовское кладбище, микрорайон № 26;
- Кладбище, квартал № 7 ул.Энергетиков;
- Саймовское кладбище, парковая зона речки Сайма.

Организацией, оказывающей бюджетную услугу в части содержания городского кладбища является СГМУП «Муниципальное коммунальное предприятие» (адрес, телефон).

3.2.Для приобретения возможности получить бюджетную услугу в части оказания ритуальных услуг, жителям города Сургута необходимо совершить следующие действия:

3.2.1.Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу. Получить услугу можно в организациях, расположенных по следующим адресам:

- СГМУП «Ритуал», г.Сургут, 8 промузел, Северный проезд, д.7П, тел.51-56-47, 51-56-49, 51-45-51.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном сайте Администрации города Сургута в сети Интернет.

3.2.2.Заключить договор на погребение и оказание ритуальных услуг с оказывающей услугу организацией.

Для заключения договора житель города Сургута должен предъявить:

- свидетельство о смерти, выданное органами записи актов гражданского состояния.

При заключении договора сотрудник оказывающей услугу организации должен после совместного посещения предполагаемого места захоронения сообщить с указанием в договоре о дате, времени и месте захоронения.

Договор на погребение и оказание ритуальных услуг должен в обязательном порядке содержать следующую информацию:

До момента подписания договора обратившемуся должна быть названа общая полная стоимость заказанных им услуг, подлежащая оплате.

3.2.3.Услуги по погребению и оказанию ритуальных услуг являются бесплатными в пределах гарантированного стандартного набора похоронных услуг. С информацией о перечне гарантированного стандартного набора похоронных услуг можно ознакомиться оказывающих услугу организациях.

Гарантированный стандартный набор похоронных услуг включает в себя:

- Оформление и выдачу в установленном порядке документов, необходимых для погребения умерших;

- Предоставление и доставку гроба и других предметов, необходимых для погребения;

- Перевозку тела (останков) умершего на кладбище, в крематорий;

- Погребение (захоронение гроба в землю, кремация с последующей выдачей урны с прахом).

Услуги, предоставляемые сверх гарантированного набора похоронных услуг, являются платными и предоставляются в соответствии с прейскурантом цен организации, оказывающей услугу.

4. Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Обустройство и содержание городского кладбища

4.1.1. Требования к расположению и обустройству городского кладбища

4.1.1.1.территория кладбища должна располагаться с подветренной стороны по отношению к жилой территории;

4.1.1.2.территория городского кладбища должна быть огорожена;

4.1.1.3.территория кладбища должна быть разбита на сектора. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование;

4.1.1.4.около главного входа на территорию кладбища должен быть вывешен схематический план кладбища с обозначением административных зданий, секторов, дорожек, исторических и мемориальных могил, мест общественного пользования и емкостей с технической водой;

4.1.1.5.на территории кладбища не должны размещаться здания и сооружения, не связанные с обслуживанием кладбища и оказанием ритуальных услуг;

4.1.1.6.территория кладбища должна быть обеспечена емкостями с технической водой, доступными для пользования посетителями;

4.1.1.7.территория кладбища должна быть оборудована туалетом, доступным для посетителей;

4.1.1.8.для посетителей городского кладбища должна быть организована стоянка для автотранспорта не менее чем на 10 мест;

4.1.1.9.организация, оказывающая услугу, должна обеспечить круглосуточное наличие не менее 1 охранника (сторожа) на 20 га площади кладбища;

4.1.1.10.территория кладбища должна быть обеспечена урнами (мусорными контейнерами) из расчета не менее 1 урны (мусорного контейнера) на 0,2 га площади кладбища;

4.1.1.11.на территории кладбища должен быть организован отвод талых и ливневых вод с поверхности основных дорог;

4.1.2. Требования к санитарному содержанию городского кладбища

4.1.2.1.организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку территории кладбища от бытового мусора и опавших листьев не реже 1 раза в месяц;

4.1.2.2.непосредственно после проведения уборки в зимнее время года основные дороги кладбища должны быть очищены от бытового мусора и

посторонних предметов, снежное покрытие должно быть уплотнено, все участки наледей посыпаны противогололедными смесями;

4.1.2.3.в летнее время года организация, оказывающая услугу, должна проводить уборку основных дорог кладбища не реже одного раза в месяц. Непосредственно после проведения уборки основные дороги кладбища должны быть очищены от бытового мусора и посторонних предметов;

4.1.2.4.организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществить помывку каменных и металлических памятников, восстановить исходное положение покосившихся и завалившихся памятников и ограждений, осуществить прополку сорной травы, уборку мусора на территории захоронений, признанных бесхозными комиссией;

4.1.2.5.вывоз мусора из урн и мусоросборников должен осуществляться не реже 1 раза в месяц;

4.1.2.6.организация, оказывающая услугу, должна в летний период не реже 1 раза в год производить осмотр и в случае обнаружения неисправностей ремонт скамеек, ограждений и прочего оборудования в местах общего пользования;

4.1.3. Прочие требования

4.1.3.1.городское кладбище в период с мая по октябрь должно открываться для посещений не позднее 8:00 и закрываться не ранее 18:00, в период с ноября по апрель - открываться не позднее 8:00 и закрываться не ранее 16:00;

4.1.3.2.размер земельного участка, отводимый для погребения тела в гробу должен быть не менее 1,0х2,0 м.;

4.1.3.3.размер земельного участка, отводимый для захоронения урны с прахом должен быть не менее 0,8х1,1 м.;

4.1.3.4.при создании новых или реконструкции действующих мест погребения, оказывающая услугу организация должна иметь положительные заключения экологической и санитарно-гигиенической экспертизы на осуществление указанных работ;

4.1.3.5.организация, оказывающая услугу, не должна сносить или переносить создаваемые и существующие места погребения без соответствующего решения Администрации города Сургута;

4.1.3.6.около центрального входа на территорию кладбища должна быть организована продажа венков, цветов, памятников, могильных плит и прочих предметов ритуала;

4.1.3.7.около центрального входа на территорию кладбища должна быть организована продажа или прокат инструментов для ухода за могилами;

4.1.3.8.персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, распивать на территории кладбища спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения в присутствии посетителей;

4.1.3.9.персонал оказывающей услугу организации при обращении посетителей должен отвечать на все вопросы, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда, местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище;

4.1.3.10.при обращении жителей и гостей города Сургута оказывающая услугу организация должна за отдельную плату предоставлять выписку из архива захоронений;

4.1.4. Дополнительные требования для кладбищ, на которых производятся постоянные захоронения

4.1.4.1.на границах секторов должны быть оборудованы основные дороги, доступные для проезда транспортных средств, шириной не менее 4 метров;

4.1.4.2.организация, оказывающая услугу, в зимнее время года должна проводить уборку основных дорог кладбища от снега. Данные уборки должны обеспечить проезд автотранспорта по территории кладбища круглосуточно;

4.1.4.3.организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год производить осмотр и, в случае обнаружения повреждений, препятствующих проезду автотранспорта, ремонт основных дорог;

4.2. Предоставление ритуальных услуг

4.2.1. Требования к составу услуг и предоставлению информации

4.2.1.1.организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право оказания ритуальных услуг и предъявлять ее по требованию граждан, обратившихся за получением услуг;

4.2.1.2.организация, оказывающая услугу, не вправе отказать обратившимся в предоставлении транспортных услуг, услуг по обеспечению предметами ритуала (гробы, венки и т.д.), оформлению заказа на отвод участка для захоронения гроба с телом;

4.2.1.3.организация, оказывающая услугу, должна предоставить возможность обратившимся за отдельную плату получить сопутствующие услуги по отпеванию усопшего, музыкальному сопровождению похорон, организации похоронной процессии;

4.2.1.4.организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за оказанием ритуальных услуг возможность получения консультационной помощи (возможно за отдельную плату) по организации похорон;

4.2.1.5.в помещении, в котором производится прием заказов, в доступном для посетителей месте должна находиться следующая информация:

4.2.2. Требования к организации похорон

4.2.2.1.организация, оказывающая услугу, должна неукоснительно соблюдать сроки исполнения отдельных работ, предусмотренных договором;

4.2.2.2.организация, оказывающая услугу, должна осуществить оформление всех необходимых для погребения документов в течение 2 суток с момента обращения жителей города;

4.2.2.3.комната церемоний, во время проведения ритуальных процедур, должна быть общедоступной для входа;

4.2.2.4.комната церемоний должна быть хорошо проветрена до начала церемонии;

4.2.2.5.комната церемоний должна быть оборудована не менее чем 10 сидячими местами;

4.2.2.6.в комнате церемоний могут осуществляться ритуальные процедуры только в отношении одного покойного, если иное не было предусмотрено договором;

4.2.2.7.в комнате церемоний для родственников, друзей и близких покойного должны быть доступны туалетные комнаты;

4.2.2.8.до начала церемонии в комнате должны отсутствовать посторонние предметы, бытовой мусор. Полы должны быть чистыми, без следов пыли и грязи;

4.2.2.9.транспортное средство, предназначенное для транспортировки покойного должно предусматривать возможность сопровождения покойного не менее двумя лицами из числа родственников, друзей и близких покойного;

4.2.2.10.транспортное средство должно перевозить только один гроб. Перевозка большего числа допускается только в случае, если это было согласовано с лицом, заключившим договор на оказание ритуальных услуг;

4.2.2.11.при транспортировке покойного водитель должен соблюдать скоростной режим, избегать резких торможений;

4.2.2.12.во время транспортировки гроб не должен быть поврежден;

4.2.2.13.к моменту осуществления захоронения оказывающая услугу организация должна обеспечить наличие могилы для захоронения в оговоренном в договоре месте и в указное в договоре время;

4.2.2.14.закрытие гроба, его опускание в могильную яму должно быть осуществлено только по сигналу (просьбе) родственников и (или) друзей покойного (за исключением случаев отсутствия родственников, друзей и близких);

4.2.2.15.в случае установки временного памятника, устанавливаемого непосредственно после погребения, он должен быть прочно закреплен, устанавливаемая опознавательная табличка должна соответствовать информации о покойном;

4.2.2.16.при непосредственном оказании услуги персонал оказывающей услугу организации должен быть одет в костюмы темных тонов;

4.2.2.17.при непосредственном оказании услуги персонал оказывающей услугу организации ни при каких обстоятельствах не должен кричать на лиц, сопровождающих покойного, смеяться, громко разговаривать, употреблять нецензурные слова и выражения, курить;

4.2.2.18.при осуществлении процедуры захоронения должна быть обеспечена сохранность соседних захоронений (ограждений, памятников, могильных плит).

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1.указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2.жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

3.жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

4.обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а)принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б)аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6.При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1.Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2.Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4.Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1)об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2)о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3)об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7.В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение

в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3.Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4.Ответственное структурное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5.Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6.Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7.С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8.По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям только муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся структурным

подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2.Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3.Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4.Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

7.6.По результатам проверки ответственное структурное подразделение

7.7.Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Обустройство и
содержание
городского кладбища
и крематория»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Обустройство и

содержание

городского кладбища
и крематория»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 7
к постановлению
Администрации
города
от _____№
_____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Отлов и содержание бесхозяйных животных»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Отлов и содержание бесхозяйных животных» (далее – бюджетная услуга), являются организации, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1.Постановление Правительства Ханты-Мансийского Автономного округа - Югры от 23 июля 2001 № 366-п «Об утверждении «Правил содержания домашних животных в Ханты-Мансийском автономном округе» и других организационных мероприятий» (с изменениями от 29.09.01);

2.2.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.3.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.1.Для вызова бригады ловцов бесхозяйных животных жителям города Сургута необходимо оповестить управляющую компанию, обслуживающую территорию, на которой обнаружены бесхозяйные животные, о местонахождении бесхозяйных животных и их приблизительном количестве. Также необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество и домашний адрес.

Информацию об организациях, обслуживающих территорию, на которой обнаружены бесхозяйные животные, житель города Сургута может узнать, позвонив по телефону диспетчерской службы 005 и указав адрес обнаружения бесхозяйных животных.

Актуальную информацию о перечне организаций, оказывающих услугу, можно получить обратившись в департамент жилищно-коммунального хозяйства Администрации города (тел. 52-44-00), либо на официальном сайте Администрации города Сургута в сети Интернет.

При отлове животных сотрудник организации, вызвавшей бригаду ловцов животных, должен подписать справку с указанием количества и видов отловленных животных.

3.2.Для того, чтобы узнать не находится ли его животное в приюте или пункте передержки жителю города Сургута необходимо позвонить в оказывающую услугу организацию.

В своем обращении необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество, домашний адрес, породу и пол пропавшего животного.

При возврате животных владельцы данных животных должны возместить понесенные расходы по отлову, содержанию, транспортировке, кормлению и за оказанную ветеринарную помощь согласно тарифов оказывающей услугу организации.

4. Требования к качеству бюджетной услуги, закрепляемые стандартом

4.1.ловцы животных не должны производить отлов животных, гуляющих в сопровождении собственника или иного лица, ответственного за содержание, а также животных, имеющих поводок и ошейник, за исключением случаев агрессивного поведения животного. В случаях отлова собак возраст сопровождающего должен превосходить 14 лет ;

4.2.сотрудники оказывающей услугу организации не должны снимать собак с привязи у магазинов, аптек, предприятий коммунального обслуживания и других организаций, в случае, если они находятся на привязи не более 6 часов;

4.3.сотрудники оказывающей услугу организации не должны изымать животных из квартир и с территории частных домовладений без согласия собственников или постановления суда;

4.4.организация, оказывающая услугу, должна прибыть на место производства отлова животных по сообщению в течение суток после получения сообщения, а в случаях обнаружения бесхозяйных животных с агрессивным поведением на территории общеобразовательных или дошкольных учреждений – в течение 3 часов;

4.5.организация, оказывающая услугу, должна ежедневно принимать телефонные сообщения о местонахождении бесхозяйных животных с 9:00 до 18:00;

4.6.персонал оказывающей услугу организации, при осуществлении отлова, не должен наносить удары ногами и иными предметами по животным (за исключением случаев агрессивного поведения животных).

4.7.сотрудники оказывающей услугу организации не должны использовать при отлове фармакологические препараты и вещества, запрещенные к применению;

4.8.ловцы животных должны предъявлять служебное удостоверение при отлове животных по требованию жителей города Сургута;

4.9.организация, оказывающая услугу, не должна допускать к работе по отлову животных лиц, состоящих на учете в психоневрологическом или наркологическом диспансерах;

4.10.персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения;

4.11.сотрудники оказывающей услугу организации, как частные лица, не должны присваивать себе отловленных животных, продавать и передавать их частным лицам или иным организациям, кроме пункта передержки;

4.12.сотрудники оказывающей услугу организации должны доставлять животных в пункт передержки непосредственно в день отлова;

4.13.организация, оказывающая услугу, должна содержать отловленных животных в пунктах передержки не менее 3 календарных дней;

4.14.по обращению заинтересованных организаций, животные должны быть переданы данным организациям (возможно за плату) после истечения срока, указанного в п.4.13;

4.15.умерщвление невостребованных животных должно осуществляться методом усыпления;

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги, или являющееся очевидцем оказания услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1.указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2.жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

3.обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.3.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3.3.Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.3.4.Ответственное структурное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.3.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.3.5.Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.3.6-5.3.8.

5.3.6.Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.3.7.С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.3.8.По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.3.9.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных

организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта по отношению к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливаются условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2.Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение не более одного рабочего дня.

7.3.Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4.Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.5.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6.По результатам проверки ответственное структурное подразделение

7.7.Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Отлов и содержание
бесхозяйных животных»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Отлов и содержание
бесхозяйных животных»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

http://www.admsurgut.ru/docs.php?id=215654&ttop=200530

№2023 ОТ 25.06.2007 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

В целях повышения качества оказания бюджетных услуг города Сургута, реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Сургута, утвержденной распоряжением Администрации города от 10.11.2005 № 2705:

1. Утвердить стандарты качества бюджетных услуг:

1.1. Скорая медицинская помощь согласно приложению 1.

1.2. Амбулаторно-поликлиническая помощь согласно приложению 2.

1.3. Стационарная медицинская помощь согласно приложению 3.

1.4. Бесплатное зубопротезирование льготным категориям граждан согласно приложению 4.

1.5. Бесплатное обеспечение детей до трех лет, находящихся на искусственном и смешанном вскармливании молочными смесями согласно приложению 5.

1.6. Оздоровительный отдых детей в санаторно-курортных учреждениях Российской Федерации и иностранных государств согласно приложению 6.2. Комитету по здравоохранению (Пелевин А.Р.), ответственному за оказание бюджетных услуг:

2.1. Довести стандарты качества бюджетных услуг до сведения муниципальных организаций, оказывающих бюджетные услуги.

2.2. При формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание бюджетных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества бюджетных услуг.

2.3. Организовать контроль соблюдения требований стандартов качества бюджетных услуг в соответствии с утвержденными стандартами.

2.4. Не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, представлять в департамент по экономической политике информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества бюджетных услуг, совершенных действиях по результатам рассмотрения жалоб и выявленным нарушениям требований стандартов качества.

3. Департаменту по экономической политике (Одинцов Р.В.) ежеквартально представлять сводный отчет о соблюдении стандартов качества бюджетных услуг Главе города и курирующим заместителям главы Администрации города.

4. Информационно-аналитическому управлению (Тройнина В.И.) разместить настоящее постановление на официальном интернет-сайте Администрации города.

5. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2008.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гладского Д.Г.

Глава города А.Л. Сидоров

Приложение 1
к постановлению
Администрации города
от __._____.____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Скорая медицинская помощь»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Скорая медицинская помощь» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные учреждения города Сургута (далее именуемые станции скорой медицинской помощи или организации, оказывающие услугу).

1.2. Организация, предоставляющая услугу:

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская станция скорой медицинской помощи», расположенное по адресу: город Сургут, улица Профсоюзов, 29, телефон 35-74-92.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями от 29.12.2006).

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.2007).

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности».

2.5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации» (с изменениями от 16.11.2004).

2.6. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования».

2.7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.12.2005 № 752 «Об оснащении санитарного автотранспорта».

2.8. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи».

2.9. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи».

2.10. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.11.2005 № 102-оз «О здравоохранении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 20.04.2006).

2.11. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Бюджетная услуга должна быть оказана любому физическому лицу при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, а так же родовспоможении), 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.

3.2. Предоставление бюджетной услуги является бесплатным.

3.3. Для вызова бригады скорой медицинской помощи необходимо лично или по телефону обратиться в организацию, указанную в п. 1.2 настоящего Стандарта. Обращение также может быть осуществлено по телефону 03 или единому телефону службы спасения – 01.

В своем обращении необходимо указать следующую информацию:

- ФИО больного (пострадавшего), при наличии такой информации;
- состояние больного (пострадавшего);
- контактный телефон;
- место нахождения (адрес) больного (пострадавшего).

3.4. Организация, оказывающая услугу, не в праве отказать обратившимся в приеме обращений (вызовов).

3.5. Предоставление услуги осуществляется на месте, указанном при вызове бригады скорой медицинской помощи и в пути следования в лечебное учреждение при госпитализации больного (пострадавшего).

3.6. Узнать о местоположении госпитализированного больного (пострадавшего) могут только лица, указанные больным (пострадавшим) при его госпитализации, при личном обращении в организацию, оказывающей услугу, осуществившую госпитализацию. При обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить фамилию больного (пострадавшего), дату (время) его госпитализации.

Узнать о порядке получения информации о местонахождении больного (пострадавшего) можно по телефону организации, оказывающей услугу (35-74-92).

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетной услуги, предоставляемой лечебными учреждениями города Сургута;

4.1.2. требования к порядку применения медицинских процедур и лекарственных средств (их количеству) при оказании медицинской помощи устанавливаются актами государственных органов по нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности.

4.3. Требования к режиму работы станции скорой помощи

4.3.1. станция скорой медицинской помощи должна обеспечить ежедневный круглосуточный прием обращений (вызовов) населения и направление выездных бригад скорой медицинской помощи;

4.3.2. в течение всего времени приема обращений (вызовов) населения не должны организовываться технические, санитарные и иные перерывы;

4.3.3. организация, оказывающая услугу, должна организовать прием вызовов посредством многоканальной телефонной линии, обеспечивающей немедленное телефонное соединение;

4.3.4. время ожидания ответа оператора станции скорой медицинской помощи после установленного телефонного соединения не должно превышать 30 секунд;

4.3.5. время прибытия бригады скорой медицинской помощи на место вызова, находящееся в пределах городского округа, с момента приема обращения оператором станции не должно превышать: 20 минут в случаях угрожающих жизни больного (пострадавшего) и 60 минут в иных случаях.

4.4. Требования к транспортным средствам, используемым для перевозки больных (пострадавших)

4.4.1. транспортные средства, используемые для перевозки больных или пострадавших (далее – машины скорой помощи) должны иметь цветовую окраску в соответствии с установленными федеральным законодательством, быть оборудованы синими проблесковыми маячками и звуковой сигнализацией (сиреной);

4.4.2. транспортные средства, используемые для перевозки больных или пострадавших должны быть зарегистрированы в государственном органе надзора за безопасностью дорожного движения. Номерные знаки машины скорой помощи должны быть чистыми, различимыми с расстояния не менее 10 м.

4.4.3. салон машины скорой помощи должен быть оборудован задними и боковыми дверями, обеспечивающим беспрепятственный доступ в салон и погрузку носилок. Двери должны иметь стопорные устройства, фиксирующие их в открытом и закрытом положении;

4.4.4. проемы дверей должны быть оборудованы подножками, имеющими рифленую поверхность и местное освещение. Высота подножки бокового проема двери от уровня земли должна быть не менее 25 см. Подножка проема задней двери обязательна при погрузочной высоте салона более 40 см;

4.4.5. окна в дверях салона и на боковых панелях должны иметь матовое или тонированное покрытие на 2/3 высоты. При отсутствии кондиционера в салоне одно окно должно быть раздвижным;

4.4.6. потолок машины скорой помощи должен быть оснащен исправными светильниками. Освещенность места пациента должна быть не менее 100 лк, освещенность окружающего пространства должна быть не менее 50 лк;

4.4.7. конструкция дверей, окон и потолочного люка должна обеспечить их плотное прилегание к резиновым уплотнителям, исключающее возможность попадания влаги в салон, без перекосов по всему периметру;

4.4.8. пол в салоне должен быть ровным и не иметь трещин (глубиной более 0,5 см) и сквозных дыр. Сочленения элементов пола должны быть герметичными;

4.4.9. покрытие пола должно быть выполнено из водонепроницаемых, противоскользящих, антистатических материалов;

4.4.10. боковые панели должны быть гладкими. Обшивка боковых панелей не должна отслаиваться, заклепочные швы и иные конструктивные элементы не должны выступать внутрь салона;

4.4.11. при наличии в салоне электрических кабелей и кислородных трубопроводов они должны иметь изолирующее покрытие и быть прикреплены к боковым панелям (полу, потолку) салона.

4.4.12. Требования к оснащению машины скорой помощи:

4.4.12.1. машина скорой помощи должна быть оснащена оборудованием для искусственной вентиляции легких, тонометром, кислородным ингалятором, фонендоскопом;

4.4.12.2. машина скорой помощи должна быть оборудована носилками, для перемещения больных (пострадавших). Приемное устройство носилок должно обеспечивать их фиксацию на время движения и иметь пристежные ремни для фиксации положения транспортируемого больного;

4.4.12.3. машина скорой помощи должна быть оборудована иммобилизационными средствами (шинами для фиксации больного);

4.4.12.6. машина скорой помощи должна быть оборудована востренным умывальником;

4.4.12.7. умывальник должен иметь автономную систему подачи воды и систему водоотведения;

4.4.12.8. мебель салона должна иметь элементы крепления для переносных изделий, выдвижные ящики должны фиксироваться в открытом и закрытом положениях. Встроенная мебель не должка иметь острых углов, выступов;

4.4.12.9. в оснащении машины скорой помощи должна быть поисковая лампа-фонарь;

4.4.12.10. все переносное медицинское оборудование и материалы должны быть зафиксированы в местах их расположения в салоне.

4.4.13. Дополнительные требования к оснащению машины скорой помощи, предназначенной для оказания экстренной медицинской помощи, для реанимации и интенсивной терапии:

4.4.13.1. машина скорой помощи должна быть оборудована аппаратом искусственного дыхания, электрокардиографом, аспиратором, аппаратом для наркоза, средствами мониторинга (глюкометр, кардиомонитор, пульсоксиметр);

4.4.13.2. расположение носилок в автомобиле и их фиксация должны иметь возможность осуществления реанимационных мероприятий. Высота носилок над уровнем пола должна регулироваться в диапазоне от 400 мм до 650 мм;

4.4.13.3. салон машины скорой помощи должен быть оснащен устройством для бактерицидного облучения.

4.4.14. Требования к санитарному содержанию салона машины скорой помощи

4.4.14.1. поверхность медицинского оборудования, приборов, мебели, сидений, носилок, подголовников должна быть чистой, не иметь следов грязи, пыли, пятен крови, фекалий и иных загрязнителей;

4.4.14.2. в салоне машины скорой помощи должен отсутствовать мусор. Использованные медицинские средства одноразового назначения должны находиться в закрытом контейнере (ящике, урне);

4.4.14.3. в салоне машины скорой помощи должен отсутствовать запах гари, бензина, табачного дыма.

4.5. Требования к организации оказания скорой медицинской помощи

4.5.6. Требования к процессу оказания медицинской помощи на месте вызова

4.5.6.1. по прибытии на место вызова медицинский персонал должен поздороваться и представиться больному (пострадавшему) и членам его семьи;

4.5.6.2. санитарная одежда (медицинский халат, костюм) медицинского персонала не должна иметь пятен и иных следов загрязнений;

4.5.6.3. при осмотре больного руки медицинского работника, осуществляющего осмотр, должны быть чистыми;

4.5.6.4. при проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть стерильными. Используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением;

4.5.6.5. при установлении диагноза заболевания (травмы) медицинский работник должен сообщить его больному (пострадавшему) и, при его согласии, членам его семьи, изложить план и возможные варианты действий по оказанию медицинской помощи (осуществлению медицинских процедур);

4.5.6.6. при использовании лекарственных препаратов медицинский работник должен узнать у больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о наличии противопоказаний и возможности их использования;

4.5.6.7. при отказе от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

4.5.6.8. по окончанию медицинских процедур медицинский работник должен сообщить о необходимости госпитализации (при наличии такой необходимости) и указать предполагаемое лечебное учреждение (его местонахождение, телефон приемного отделения);

4.5.6.9. в случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

4.5.6.10. в случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации или отсутствии ее необходимости медицинский работник должен предоставить ему на подпись документ об отказе от госпитализации;

4.5.6.11. при необходимости амбулаторного лечения (наблюдения) медицинский сотрудник должен осуществить вызов участкового врача на дом к больному (пострадавшему);

4.5.6.12. пострадавшие вследствие чрезвычайной ситуации или дорожно-транспортного происшествия должны быть перенесены для оказания медицинской помощи в безопасное место, защищенное от неблагоприятных метеорологических условий;

4.5.6.13. бригада скорой помощи, по просьбе больного (пострадавшего), должна оказать ему помощь (страховку) при его самостоятельном передвижении до машины скорой медицинской помощи;

4.5.6.14. в случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться, бригада скорой медицинской помощи должна обеспечить переноску больного (пострадавшего) до машины скорой помощи на носилках;

4.5.6.15. при транспортировке больного (пострадавшего) на носилках бригада скорой помощи должна обеспечить перенос носилок в горизонтальном положении в течение всего времени транспортировки до машины скорой помощи (включая перенос носилок по лестничным пролетам и маршам);

4.5.6.16. бригада скорой медицинской помощи при обращении к ним членов семьи больного и иных лиц, находящихся в одном помещении с больным, должна провести их осмотр и, при необходимости, оказать им помощь.

4.5.6.17. при госпитализации медицинский сотрудник должен узнать у больного (пострадавшего) о лицах, кому может быть предоставлена информация о факте и месте его госпитализации.

4.5.7. Требования к транспортировке больного (пострадавшего) в лечебное учреждение

4.5.7.1. бригада скорой медицинской помощи при транспортировке больного в лечебное учреждение должна обеспечить проведение комплекса мероприятий по восстановлению и (или) поддержанию жизненно-важных функций организма;

4.5.7.2. в течение всего времени транспортировки в салоне машины скорой помощи с больным (пострадавшим) должен находиться медицинский работник;

4.5.7.3. в течение всего времени транспортировки больной (пострадавший), находящийся в лежачем положении, должен быть зафиксирован ремнями безопасности;

4.5.7.4. при транспортировке больного (пострадавшего) сотрудники бригады скорой медицинской помощи (включая водителя) не должны курить;

4.5.7.5. при транспортировке больных (пострадавших) детей, организация, оказывающая услугу, должна предоставить отдельное место для сопровождения его родителем (членом семьи, законным представителем);

4.5.7.7. в случае вынужденной остановки (при поломке машины скорой помощи, дорожно-транспортном происшествии) бригадой скорой медицинской помощи должна быть вызвана другая машина скорой помощи для продолжения транспортировки больного в лечебное учреждение.

4.5.8. Требования к передаче больного (пострадавшего) в лечебное учреждение

4.5.8.1. больной (пострадавший), доставленный бригадой скорой медицинской помощи в лечебное учреждение, должен быть передан дежурному персоналу приемного отделения лечебного учреждения в течение 5 минут с момента прибытия машины скорой помощи в лечебное учреждение;

4.5.8.2. при невозможности оказания помощи больному (пострадавшему) в лечебном учреждении, он должен быть доставлен в лечебное учреждение, где ему может быть предоставлена такая помощь;

4.5.6.13. бригада скорой помощи, по просьбе больного (пострадавшего), должна оказать ему помощь (страховку) при выходе из машины скорой медицинской помощи;

4.6. Общие требования к взаимодействию с больными (пострадавшими) и лицами, представляющими их интересы

4.6.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении обратившегося за медицинской помощью;

4.6.2. организация, оказывающая услугу, должна использовать только разрешенные к применению лекарственные средства;

4.6.3. персонал станции скорой медицинской помощи, ни при каких обстоятельствах, не должен кричать на больного (пострадавшего), членов его семьи, за исключением случаев предупреждения о грозящей ему немедленной опасности;

4.6.4. персонал станции скорой медицинской помощи, ни при каких обстоятельствах, не должен оскорблять больного (пострадавшего), членов его семьи, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, а также вне зависимости от нахождения в состоянии опьянения.

4.7. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.3.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Скорая медицинская помощь»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Скорая медицинская помощь»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 2
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Амбулаторно-поликлиническая помощь»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Амбулаторно-поликлиническая помощь» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее именуемые лечебно-профилактические учреждения или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

1.2.1. Амбулаторно-поликлиническая помощь:

- муниципальное учреждение здравоохранения «Муниципальная городская больница № 1»: поликлиника «Нефтяник» (пр. Набережный 41, телефон приемной главного врача: 45-67-21, телефон заведующего поликлиникой: 35-30-94); детская поликлиника № 1 (ул. Губкина 1, телефон заведующий поликлиникой: 35-75-21); детская поликлиника № 2 (ул. Островского 15, телефон заведующего поликлиникой: 36-17-14); поликлиника № 3 (п. Юность, ул. Саянская 15/1, телефон заведующего поликлиникой: 46-07-10); Офис семейных врачей (ул. Мира 15, телефон заведующий 35-64-65); Отделение восстановительного лечения «Росинка» (ул. Бажова 25, телефон заведующий 34-13-40);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»: взрослая поликлиника (ул. Кукуевицкого 8, телефон приемной главного врача: 35-25-99); детская поликлиника (ул. Пушкина 5/1, телефон заведующего поликлиникой: 50-07-95);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2» (пр. Советов, 3, телефон приемной главного врача: 24-13-04);

- муниципальное медицинское учреждение «Городская поликлиника № 1»: взрослая поликлиника (ул. Студенческая 18, телефон заведующего поликлиникой: 31-92-23); детская поликлиника (ул. Сибирская 14/2, телефон заведующего поликлиникой: 52-56-22, телефон приемной главного врача: 52-56-12); женская консультация (ул. Сибирская 14/2, телефон заведующего женской консультацией: 52-56-23);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2»: взрослая поликлиника (пр. Комсомольский 10/1, телефон приемной главного врача: 21-11-27, телефон заведующего поликлиникой: 21-11-41); детская поликлиника (пр. Комсомольский 16, телефон заведующего поликлиникой: 21-22-22); женская консультация (ул. Федорова 29, телефон заведующего женской консультацией: 26-72-19);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №3» (ул. Энергетиков 14, телефон приемной главного врача: 52-59-01);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Клинический перинатальный центр» (ул. Губкина 1, телефон приемной главного врача: 35-31-72);

1.2.2. Медицинская помощь в дневных стационарах:

- муниципальное учреждение здравоохранения «Муниципальная городская больница № 1»: поликлиника «Нефтяник» (пр. Набережный 41, телефон приемной главного врача: 45-67-21, телефон заведующего поликлиникой: 35-30-94); детская поликлиника № 1 (ул. Губкина 1, телефон заведующего поликлиникой: 35-75-21); детская поликлиника № 2 (ул. Островского 15, телефон заведующего поликлиникой: 36-17-14); поликлиника № 3 (п. Юность, ул. Саянская 15/1, телефон заведующего поликлиникой: 46-07-10); Отделение восстановительного лечения «Росинка» (ул. Бажова 25, телефон заведующий 34-13-40);

- муниципальное медицинское учреждение «Городская поликлиника № 1»: взрослая поликлиника (ул. Студенческая 18, телефон заведующего поликлиникой: 31-92-23); детская поликлиника (ул. Сибирская 14/2, телефон заведующего поликлиникой: 52-56-22, телефон приемной главного врача: 52-56-12); женская консультация (ул. Сибирская 14/2, телефон заведующего женской консультацией: 52-56-23);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2»: взрослая поликлиника (пр. Комсомольский 10/1, телефон приемной главного врача: 21-11-27, телефон заведующего поликлиникой: 21-11-41); детская поликлиника (пр. Комсомольский 16, телефон заведующего поликлиникой: 21-22-22); женская консультация (ул. Федорова 29, телефон заведующего женской консультацией: 26-72-19);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №3» (ул. Энергетиков 14, телефон приемной главного врача: 52-59-01);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Клинический перинатальный центр» (ул. Губкина 1, телефон приемной главного врача: 35-31-72);

1.2.3. Врачебный контроль за лицами, занимающимися физкультурой и спортом:

- муниципальное учреждение здравоохранения «Городской врачебно-физкультурный диспансер» (ул. Лермонтова 9, телефон приемной главного врача: 34-49-95);

1.2.4. Неотложная стоматологическая медицинская помощь:

- муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»: взрослая поликлиника (ул. Кукуевицкого 8, телефон приемной главного врача: 35-25-99); детская поликлиника (ул. Пушкина 5/1, телефон заведующего поликлиникой: 50-07-95);
- муниципальное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2» (пр. Советов 3, телефон приемной главного врача: 24-13-70).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями от 29.12.2006);

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.2007);

2.4. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.15.2006);

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.07 № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

2.6. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи»;

2.7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 г. №487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»

2.8. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров»

2.9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»

2.10. Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утв. Минздравом СССР 5 августа 1988 г. N 4690-88)

2.11. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утв. приказом МЧС РФ от 18.06.2003 №313)

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.11.2005 №102-оз «О здравоохранении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 20.04.2006);

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Бюджетная услуга может быть оказана в следующих формах:

3.1.1. медицинская помощь в лечебно-профилактическом учреждении;

3.1.2. медицинская помощь на дому;

3.1.3. медицинская помощь в дневных стационарах;

3.1.4. неотложная стоматологическая медицинская помощь в лечебно-профилактическом учреждении;

3.1.5. медицинское наблюдение и медицинская помощь обучающимся (воспитанникам) в образовательных учреждениях города;

3.1.6. врачебный контроль за лицами, занимающимися физкультурой и спортом;

3.2. Бюджетная услуга предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения получателя услуги.

Оказание бюджетной услуги является бесплатным.

3.3. Порядок получения доступа к услуге при оказании медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении

3.3.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.1 настоящего Стандарта.

3.3.2. Право на получение медицинской помощи имеют все лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, дети (включая новорожденных) до получения ими страхового полиса, а так же сотрудники подразделений органов внутренних дел Российской Федерации, Государственной противопожарной службы Министерства Чрезвычайных ситуаций России окружного и городского подчинения.

3.3.3. Для получения бюджетной услуги лицо, из числа указанных в пункте 3.3.2 настоящего Стандарта, должен обратиться в регистратуру для получения талона на посещения врача или записаться в листе самозаписи лечебно-профилактического учреждения, из числа указанных в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта.

Обращение должно быть в лечебно-профилактическое учреждение по месту жительства (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов города между лечебно-профилактическими учреждениями можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу.

Обратившийся вправе самостоятельно выбрать лечебно-профилактическое учреждение (изменить место прикрепления) в порядке установленном нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

3.3.4. При записи на прием к врачу в листе самозаписи обратившийся за медицинской помощью должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер контактного телефона. При внесении своей фамилии (имени, отчества) следует использовать только незаполненные поля листа самозаписи.

3.3.5. До назначенного времени в талоне на посещение врача (или листе самозаписи) обратившийся должен явиться в лечебно-профилактическое учреждение и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента.

При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт (при отсутствии паспорта предоставляется свидетельство о рождении в случае несовершеннолетия обратившегося) и полис обязательного медицинского страхования. После предоставления документов, медицинский работник регистратуры лечебно-профилактического учреждения должен оформить талон амбулаторного пациента.

3.3.6. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в лечебно-профилактическое учреждение не по месту жительства (месту прикрепления), либо в случае непредставления документов, указанных в пункте 3.3.5. настоящего Стандарта.

3.3.7. В указанное время обратившемуся за медицинской помощью необходимо явиться на прием для проведения обследования (медицинского осмотра).

3.3.8. Непосредственно после обследования (медицинского осмотра) врач должен установить диагноз заболевания.

В случае невозможности установления диагноза заболевания врач, осуществляющий обследование (медицинский осмотр), должен выдать направление на проведение дополнительных процедур медицинского обследования.

3.3.9. После установления диагноза заболевания врач и наличии медицинских показаний должен назначить курс амбулаторного лечения или выдать направление в больничное учреждение для прохождения стационарного лечения.

В амбулаторной карте обратившегося за медицинской помощью врач должен сделать запись о состоянии здоровья обратившегося, его заболевании и назначенном курсе лечения.

3.3.10. При назначении амбулаторного лечения врач должен выдать направления на посещение врачей и (или) проведение медицинских процедур. В направлениях должно быть указано: наименование медицинской процедуры, количество процедур, ФИО врача, осуществляющего прием, номер кабинета, дата и время приема, дата и подпись врача.

3.3.11. При наличии медицинских показаний к стационарному лечению врач должен выдать направление на госпитализацию. В направлении должно быть указано: ФИО обратившегося за медицинской помощью, диагноз заболевания, наименование выдавшего направление лечебно-профилактического учреждения, наименование больничного учреждения (или дневного стационара в лечебно-профилактическом учреждении), в которое направляется обратившийся, данные дополнительных методов обследования (при плановой госпитализации), наименование отделения, дата и подпись врача.

3.3.12. В указанные в направлении дату и время обратившемуся за медицинской помощью необходимо явиться на прием для проведения медицинских процедур (в случае амбулаторного лечения) или на госпитализацию стационар (в случае стационарного лечения).

При нарушении срока обратившемуся может быть отказано в предоставлении услуги.

3.3.13. При установлении признаков нетрудоспособности и в случаях предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации врач должен выдать документ, удостоверяющий факт временной нетрудоспособности.

При выдаче документа о подтверждении факта временной нетрудоспособности обратившийся за медицинской помощью должен указать основное место работы, места работ по совместительству и занимаемые должности.

Организация, оказывающая услугу, должна самостоятельно утвердить и вывесить для всеобщего обозрения в фойе (вестибюле) порядок получения листка временной нетрудоспособности (больничного листа).

3.4. Порядок получения доступа к услуге при оказании медицинской помощи на дому

3.4.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2 настоящего Стандарта.

3.4.2. Право на получение медицинской помощи имеют все лица, указанные в пункте 3.3.2 настоящего стандарта, при:

- состояниях здоровья не позволяющих обратиться непосредственно в лечебно-профилактическое учреждение;
- заболеваниях, угрожающих заражением иным лицам;
- наличии показаний для соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании;
- тяжелых хронических заболеваниях или невозможность передвижения пациента;
- острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья.

3.4.3. Для вызова врача на дом лицо, из числа указанных в пункте 3.4.2 настоящего Стандарта (или лицо представляющее его интересы) должно лично или по телефону обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, из числа указанных в пункте 1.2.1 настоящего Стандарта.

Вызов врача на дом можно осуществить в течение всех рабочих дней и субботу с 8-00 до 17-00, а так же в воскресенье с 8-00 до 12-00.

Обращение должно быть в лечебно-профилактическое учреждение по месту жительства (месту прикрепления). Узнать о распределении районов города между лечебно-профилактическими учреждениями можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу.

3.4.4. При обращении необходимо указать следующую информацию:

- свою фамилию, имя, отчество;

дату рождения;

- краткое описание состояния своего здоровья;
- свой контактный телефон;
- свое место нахождения (адрес), код доступа в подъезд.

3.4.5. Организация, оказывающая услугу, не в праве отказать обратившимся в приеме, перечисленным в п.3.4.2.

3.4.6. Организация, оказывающая услугу, должна назначить, время посещения врачом. Установленное время посещения обратившегося за медицинской помощью врачом не должно превышать 10 часов с момента обращения при состояниях здоровья требующих безотлагательной помощи, и 14 дней в случае вызова врача-специалиста для оказания консультативной помощи, а также стоматологической помощи.

3.4.7. Предоставление услуги осуществляется на месте, указанном при вызове врача.

3.4.8. Проведение обследования (медицинского осмотра) и назначение курса лечения осуществляется в соответствие с пунктами 3.3.7-3.3.11 настоящего Стандарта.

В случае если состояние здоровья не позволяет обратившемуся за медицинской помощью явиться в лечебно-профилактическое учреждение, врач должен назначить время следующего своего посещения.

3.4.9. Порядок признания факта временной нетрудоспособности осуществляется в соответствие с пунктом 3.3.13 настоящего Стандарта.

3.5. Порядок получения доступа к услуге при госпитализации в дневной стационар

3.5.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.3 настоящего Стандарта.

3.5.2. Право на получение медицинской помощи имеют все лица, указанные в пункте 3.3.2 настоящего стандарта.

3.5.3. Для получения услуги необходимо обратиться в отделение дневного стационара организации, указанной в направлении.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить прием больных на госпитализацию в течение всех рабочих дней.

При обращении необходимо представить направление на госпитализацию, выданное лечебно-профилактическим учреждением.

Для получения направления на госпитализацию необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение по месту жительства. Срок выданного направления не должен превышать более 10 дней.

Врач стационара, осуществляющий прием должен назначить дату госпитализации обратившемуся за медицинской помощью не позднее 2 недель с момента обращения.

3.5.4. В указанный срок обратившийся за медицинской помощью должен явиться в стационар дневного пребывания на госпитализацию.

При обращении необходимо представить:

- паспорт обратившегося;
- свидетельство о рождении (требуется для несовершеннолетних при отсутствии паспорта);
- паспорт родителя, законного представителя (требуется при госпитализации вместе с ребенком);
- страховой полис системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации;
- направление на госпитализацию.

Обратившемуся может быть отказано в госпитализации только в случае непредставления документов указанных в пункте 3.5.4 настоящего Стандарта.

3.5.5. После проверки представленных документов организация, оказывающая услугу, должна вернуть обратившемуся паспорт (свидетельство о рождении) и страховой полис.

3.5.6. Непосредственно после приема документов врач дневного стационара должен провести медицинский осмотр обратившегося и назначить курс лечения в дневном стационаре.

3.5.7. В течение 30 минут после окончания медицинского осмотра и назначения курса лечения организация, оказывающая услугу, должна обеспечить размещение больного в палатном отделении, предоставив ему отдельное спальное место (или отдельное место отдыха в случае восстановительного лечения).

По требованию больного (или его представителей) ему должен быть предоставлен комплект постельного белья.

3.6. Порядок получения доступа к услуге при оказании неотложной стоматологической медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении

3.6.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.4 настоящего Стандарта.

3.6.2. Право на получение неотложной стоматологической медицинской помощи имеет любое физическое лицо, при состоянии здоровья требующего срочного медицинского вмешательства при острой зубной боли.

3.6.3. Для получения услуги необходимо лично обратиться в регистратуру любой организации, из числа указанных в пункте 1.2.4 настоящего Стандарта.

3.6.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневный круглосуточный прием обратившихся за медицинской помощью.

3.6.5. Организация, оказывающая услугу, не вправе отказать в оказании услуги.

3.7. Порядок получения доступа к услуге при оказании медицинского наблюдения и медицинской помощи обучающимся (воспитанникам) в образовательных учреждениях города

3.7.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.5 настоящего Стандарта.

3.7.2. Право на получение услуги при оказании медицинского наблюдения и медицинской помощи в образовательных учреждениях города Сургута имеют обучающиеся (воспитанники) этих учреждениях.

3.7.3. Для получения услуги необходимо обратиться в медицинский пункт образовательного учреждения.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить работу медицинского кабинета в течение всех дней занятий в образовательном учреждении.

Обратившемуся не может быть отказано в оказании услуги ни при каких условиях.

3.7.4. По факту обращения медицинский работник должен провести осмотр обратившегося.

3.7.6. В случае если возраст обратившегося ребенка не превышает 15 лет, ему может быть оказана медикаментозная помощь только с разрешения родителей (законных представителей), если его состояние его не требует экстренного медицинского вмешательства и нет угрозы его жизни.

3.7.5. Медицинский работник должен известить родителей (законных представителей) о факте обращения их ребенка (если его возраст не превышает 15 лет) за медицинской помощью и представить информацию о состоянии его здоровья (диагнозе заболевания).

3.7.7. При необходимости экстренного медицинского вмешательства медицинский работник должен вызвать бригаду скорой медицинской помощи.

3.8. Порядок получения доступа к услуге при оказании врачебного контроля лиц, занимающихся физкультурой и спортом

3.8.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.6 настоящего Стандарта.

3.8.2. Право на получение услуги при оказании врачебного контроля имеют лица, регулярно занимающиеся физкультурой и спортом в муниципальных физкультурно-оздоровительных и спортивных учреждениях города:

- воспитанники детско-юношеских спортивных школ города Сургута, занимающиеся в группах начальной подготовки второго и третьего года обучения, учебно-тренировочных группах, группах спортивного совершенствования, группах спортивного мастерства;
- члены сборных команд города Сургута, сборных команд Ханты-Мансийского автономного округа, сборных команд Российской федерации;
- студенты факультета физической культуры высших учебных заведений города Сургута;

- члены сборных высших учебных заведений города Сургута;
- ветераны спорта;
- спортсмены инвалиды;
- лица, занимающиеся боевыми видами спорта.

3.8.3. Для проведения углубленного медицинского обследования лиц, из числа указанных в пункте 3.8.2 настоящего Стандарта, спортивной организацией должна быть подана заявка на проведение медицинского осмотра и осуществление медицинских процедур. В заявке должен быть указан перечень лиц, их уровень спортивной квалификации.

Заявка должна быть заверена печатью спортивной организации и подписью ее руководителя. К заявке должны быть приложены справки первичного медицинского допуска.

3.8.4. Организация, оказывающая услугу, должна представить руководителю спортивной организации график проведения медицинского осмотра не позднее 1 месяца до проведения обследования.

3.8.5. Для проведения углубленного медицинского обследования лица, указанные в пункте 3.8.2. настоящего Стандарта, в сопровождении тренера должны обратиться в регистратуру организации, указанной в пункте 1.2.3 настоящего Стандарта.

3.8.6. По окончанию углубленного медицинского обследования организация, оказывающая услугу, должна предоставить комплексное заключение о состоянии здоровья каждого обследованного и план дальнейшего наблюдения (лечения). План дальнейшего наблюдения за состоянием здоровья должен быть заверен обследованным.

3.8.7. В оказании бюджетной услуги может быть отказано только в случае не предоставления документов, указанных в пункте 3.8.3 настоящего Стандарта.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетной услуги, предоставляемой лечебными учреждениями города Сургута;

4.1.2. требования к порядку применения медицинских процедур и лекарственных средств (их количеству) при оказании медицинской помощи устанавливаются актами государственных органов по нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений лечебно-профилактического учреждения;

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов государственного потребительского надзора о соответствии зданий и помещений лечебно-профилактического учреждения установленным санитарным правилам.

4.3. Требования к режиму работы лечебно-профилактического учреждения

4.3.1. начало работы лечебно-профилактического учреждения должно быть не позднее 8:00, а ее окончание не раньше 19:00, в случае оказания услуги в форме указанной в пункте 3.1.6 настоящего Стандарта окончание работы учреждения не должно быть ранее 18-00;

4.3.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность предоставления неотложной стоматологической медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении круглосуточно в течении всех дней;

4.4. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.4.1. высота здания лечебно-профилактического учреждения не должна превышать 9 этажей;

4.4.2. здание лечебно-профилактического учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, горячего и холодного водоснабжения, канализации, централизованного электроснабжения, теплоснабжения, системой противопожарной сигнализации;

4.4.3. при размещении лечебно-профилактических учреждений в жилых и общественных зданиях, они должны быть отделены от основного здания капитальной стеной и оборудованы самостоятельной системой электроснабжения, вентиляции, канализации и отдельным входом;

4.4.4. территория участка лечебно-профилактического учреждения должна иметь наружное освещение. Освещение участка в темное время суток на уровне земли должно составлять не менее 10 лк;

4.4.5. на территории лечебно-профилактического учреждения должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки), соединяющие входы и выходы с территории со входом в здание;

4.4.6. через территорию лечебно-профилактического учреждения не должны проходить магистральные инженерные коммуникации городского назначения (водоснабжение, канализация, теплоснабжение, электроснабжение);

4.4.7. Требования к содержанию территории лечебно-профилактического учреждения

4.4.7.1. уборка территории лечебно-профилактического учреждения должна осуществляться не реже одного раза в неделю. По окончании уборки на территории лечебно-профилактического учреждения должны отсутствовать бытовой и строительный мусор, покрытие тротуаров (дорожек) должно быть очищено от песка и грязи;

4.4.7.2. на территории лечебно-профилактического учреждения, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию лечебно-профилактического учреждения;

4.4.7.3. в зимнее время подходы к зданию лечебно-профилактического учреждения должны быть очищены от снега и льда. Организация, оказывающая услугу, должна осуществить вывоз снега с территории учреждения в течение 3 дней после уборки;

4.4.7.4. все наледи и скользкие участки на тротуарах (дорожках) должны быть посыпаны противогололедными средствами. Посыпка тротуаров (дорожек) должна производиться не реже 1 раза в день;

4.4.7.5. организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществлять обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории лечебно-профилактического учреждения;

4.4.7.6. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

4.4.7.7. организация, оказывающая услугу, должна складировать мусор в специальные контейнеры (мусоросборники), размещенные на территории лечебно-профилактического учреждения;

4.4.7.8. организация, оказывающая услугу, должна организовать вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.4.7.9. на территории лечебно-профилактического учреждения и на прилегающей территории не должны разводиться костры, сжигаться мусор.

4.5. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

4.5.1. в лечебно-диагностических кабинетах, в палатах для пациентов в дневном стационаре, в туалетах, процедурных, перевязочных и вспомогательных помещениях должны быть установлены умывальники с подводкой горячей и холодной воды, оборудованные смесителями;

4.5.2. температура воздуха в помещениях лечебно-профилактического учреждения должна составлять (в градусах Цельсия):

- в кабинетах врачей, кабинетах рефлексотерапии, кабинетах лечебной физкультуры, механотерапии, зондирования, микроволновой и ультравысокочастотной терапии, теплолечения, лечения ультразвуком, в помещениях дневного пребывания пациентов (включая палаты дневного стационара), в санитарных узлах - не менее 20;
- в кабинетах функциональной диагностики, кабинете ректороманоскопи, смотровых, перевязочных, манипуляционных, комнатах для кормления детей в возрасте до 1 года, помещениях для прививок - не менее 22;
- в залах ЛФК, в вестибюлях, помещениях для приема пищи - не менее 18;

4.5.3. приборы теплообеспечения должны быть расположены у наружных стен, под окнами. Поверхность приборов теплообеспечения должна быть гладкой и устойчивой к влажной уборке и дезинфекции;

4.5.4. помещения лечебно-профилактического учреждения должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть помещения кладовых, санитарных узлов при палатах, гигиенических ванн, душевых, клизменных, комнат личной гигиены, термостатных, аппаратных, наркозных и других помещений, технология и правила эксплуатации которых не требуют естественного освещения;

4.5.5. уровень освещения в помещениях лечебно-профилактического учреждения должен составлять (в лк.): в помещениях перевязочных, процедурных, манипуляционных, в кабинетах приема хирургов, акушеров-гинекологов, травматологов, педиатров, инфекционистов, дерматологов, аллергологов, стоматологов, смотровых - не менее 500; в кабинетах приема других специалистов, кабинетах функциональной диагностики, эндоскопических кабинетах - не менее 300; в помещениях фотария, кабинетах физиотерапии, массажа, ЛФК - не менее 200; в помещениях пребывания пациентов в дневном стационаре - не менее 200; в помещениях для приема пищи пациентами - не менее 200; в регистратуре - не менее 200; в коридорах медицинских учреждений - не менее 150;

4.5.6. используемые светильники общего освещения помещений, размещаемые на потолках, должны быть оборудованы сплошными (закрытыми) рассеивателями;

4.5.7. все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии. Неисправности в работе оборудования для искусственного освещения должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников лечебно-профилактического учреждения;

4.5.8. все помещения лечебно-профилактического учреждения должны быть оборудованы системами приточно-вытяжной вентиляции воздуха;

4.5.9. окна в помещениях лечебно-профилактического учреждения должны иметь естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). Все открывающиеся части окна должны быть оборудованы фиксирующими устройствами в открытом и закрытом положении;

4.5.10. помещения лабораторных и других помещений, функционирование которых сопровождается выделением в воздух вредных веществ, должны быть оборудованы вытяжными шкафами или иным вытяжным оборудованием;

4.5.11. воздуховоды, установленные в устройствах вентиляции решетки, вентиляционные камеры и установки не должны иметь механических повреждений, следов коррозии, нарушения герметичности;

4.5.12. кабели электроснабжения, воздуховоды, трубопроводы и иные инженерные системы должны быть оборудованы в закрытых коробах;

4.5.13. при обнаружении неисправностей системы вентиляции и кондиционирования воздуха их устранение должно быть осуществлено в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления о таких неисправностях;

4.5.14. покрытие полов в помещениях лечебно-профилактического учреждения не должно иметь дефектов (щелей, трещин, дыр), должно быть жестко прикреплено к основанию. При использовании линолеумных покрытий края линолеума у стен должны быть подведены под плинтуса, которые должны быть плотно закреплены между стеной и полом. Швы, примыкающих друг к другу листов линолеума, должны быть тщательно пропаяны;

4.5.15. в лечебно-диагностических кабинетах лечебно-профилактического учреждения не должно находиться мебели и оборудования, не связанных с процессом оказания медицинской помощи или обеспечения условий пребывания пациентов;

4.5.16. при наличии в лечебно-профилактическом учреждении лифтов они должны находиться в исправном состоянии, двери лифтов должны открываться на всю ширину дверного проема, при остановке лифта уровень пола его кабины должен совпадать с уровнем пола этажа, расположенные в кабине кнопки управления лифтом должны быть чистыми с четким обозначением номеров этажей, вызов лифта должен осуществляться со всех обслуживаемых им этажей;

4.5.17. в случае экстренной остановки лифта организация, оказывающая услугу, должна обеспечить освобождение пассажиров, блокированных в его кабине, в течение 60 минут;

4.5.18. в случае возникновения поломки (повреждения) лифта, делающее невозможным или опасным его дальнейшее использование, организация, оказывающая услугу, должна незамедлительно прекратить его функционирование;

4.5.19. на каждом этаже лечебно-профилактического учреждения должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара. В коридорах должны быть установлены светящиеся указатели направлений эвакуации, оснащенные источниками бесперебойного питания, аварийные выходы оборудуются светящимися указателями, оснащенными источниками бесперебойного питания;

4.5.20. в лечебно-профилактическом учреждении должны быть оборудованы раздельные туалеты для пациентов и персонала;

4.5.21. Дополнительные требования к лечебно-диагностическим кабинетам

4.5.21.1. помещения кабинетов не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания;

4.5.21.2. в коридорах перед кабинетами должны быть оборудованы сидячие места для ожидания. Число сидячих мест должно составлять не менее 3 на 1 врачебный кабинет;

4.5.21.3. двери кабинетов должны быть оборудованы табличкой с указанием номера кабинета, специализацией врача, осуществляющего прием;

4.5.21.4. кабинеты должны быть оснащены сидячими местами для пациентов. В случае, если медицинская процедура предполагает непосредственный осмотр пациента, в кабинете должна быть оборудована медицинской кушеткой;

4.5.21.5. в помещении солярия, предназначенного для искусственного ультрафиолетового облучения людей, должны быть предусмотрены раздевальная комната;

4.5.22. Дополнительные требования к помещениям, связанным с размещением пациентов в дневном стационаре (палатные секции, палаты)

4.5.22.1. палаты не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания;

4.5.22.2. палаты для детей в возрасте старше 7 лет не должны размещаться выше 5 этажа, палаты для детей в возрасте до 7 лет не должны размещаться выше 2 этажа;

4.5.22.3. палаты не должны размещаться вблизи помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации, ионизирующих и радиоизотопных излучений;

4.5.22.4. организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать дополнительные места для пациентов в помещениях лечебно-диагностических и процедурных кабинетов, в коридорах и иных помещениях, не предназначенных для размещения пациентов;

4.5.22.5. в палатах должны быть установлены тумбочки и стулья по числу коек;

4.5.22.6. оконные проемы в палатах дневного стационара должны быть оборудованы солнцезащитными устройствами (козырьки, жалюзи и др.);

4.5.22.7. для искусственного освещения палат (за исключением детских и психиатрических отделений) должны быть оборудованы настенные комбинированные светильники (общего и местного освещения);

4.5.22.8. при наличии в палате санитарного узла площадь туалетных кабин должна быть не менее 1,75 кв.м.

4.5.23. Требования к санитарному содержанию помещений, оборудования и инвентаря

4.5.23.1. влажная уборка помещений (обработка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее 2 раз в сутки, с использованием моющих и дезинфицирующих средств;

4.5.23.2. после уборки помещений поверхность мебели и оборудования, полы лечебно-профилактического учреждения должны быть сухими, чистыми, без следов грязи, пыли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.5.23.3. мытье оконных стекол должно проводиться не реже 1 раза в месяц изнутри и не реже 1 раза в 3 месяца снаружи (в теплое время года);

4.5.23.4. уборочный инвентарь (ведра, тазы, ветошь, швабры и др.) должен храниться в специально выделенном помещении;

4.5.23.5. организация, оказывающая услугу, не должна проводить капитальный ремонт помещений во время их функционирования и пребывания в них пациентов;

4.5.23.6. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях лечебно-профилактического учреждения грызунов и насекомых;

4.5.23.7. каждое помещение лечебно-профилактического учреждения, связанное с пребыванием пациентов, должно быть оборудовано урной. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.5.23.8. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук;

4.5.23.9. непосредственно после уборки в санитарных узлах лечебно-профилактического учреждения унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.6. Требования к организации оказания медицинской помощи

4.6.1. Требования к проведению приема пациентов врачами (иными медицинскими работниками) для осуществления медицинских процедур в лечебно-диагностических кабинетах и иных помещениях, предназначенных для оказания медицинской помощи (перевязочных, процедурных, и др.)

4.6.1.1. врач (иной медицинский работник) должен осуществлять прием пациентов в соответствии со временем, указанным в направлении на проведение процедур. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут;

4.6.1.2. во время приема врач (иной медицинский работник) не должен прерывать прием пациента до момента окончания медицинских процедур;

4.6.1.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить каждому пациенту выдачу в полном объеме проведение всех медицинских процедур в соответствии с назначенным лечением;

4.6.1.4. при проведении медицинских процедур, связанных с использованием оборудования, являющегося источником радиоизотопного излучения, медицинский работник должен обеспечить защиту пациента (предоставить свинцовые пластины или иные средства защиты от облучения);

4.6.1.5. к началу проведения медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть чистыми и не иметь следов загрязнителей;

4.6.1.6. используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением в присутствии пациента;

4.6.1.7. использованный медицинский инструментарий сразу после окончания манипуляции или процедуры должен быть погружен в специальную емкость с использованными инструментами для дезинфекции или утилизации;

4.6.1.8. при назначении лекарственных препаратов и медицинских процедур медицинский работник должен узнать у пациента о наличии противопоказаний и возможности их использования;

4.6.1.9. при отказе пациента от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить пациента о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением и предложить заполнить отказ в письменной форме.

4.6.2. Требования к проведению осмотра пациентов лечащим врачом в дневном стационаре

4.6.2.1. периодические медицинские процедуры (проведение инъекций и раздача медицинских препаратов, иные процедуры) выполняются с периодичностью и во время, установленное в листе назначения;

4.6.2.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневное проведение лечащим врачом индивидуального осмотра каждого пациента (за исключением случаев восстановительного лечения). Осмотр должен проводиться в помещении палаты, где размещен пациент.

4.6.2.3. по окончанию осмотра лечащий врач должен сообщить пациенту о результатах осмотра, текущем состоянии здоровья пациента, изменениях назначаемых медицинских процедурах;

4.6.3. Требования к обеспечению личной гигиены пациентов в дневном стационаре лечебно-профилактического учреждения

4.6.3.1. по требованию пациента ему должно быть предоставлен комплект чистого постельного белья;

4.6.3.2. смена постельного белья пациента должна проводиться не реже 1 раза в 7 дней. Загрязненное выделениями пациента белье подлежит замене незамедлительно.

4.6.4. Требования к оказанию медицинской помощи и работе медицинского кабинета в образовательных учреждениях

4.6.4.1. в общеобразовательных учреждениях для детей, окончивших первый год обучения, выпускников 4-х классов, обучающихся 14-15 лет, обучающихся 11 классов по программам общего образования, не реже 1 раза в год должен проводиться медицинский осмотр. Осмотр должен включать осмотр педиатром, неврологом, офтальмологом, отоларингологом, хирургом (ортопедом), стоматологом, по показаниям иными врачами-специалистами;

4.6.4.2. обучающимся по программам общего образования в помещении медицинского кабинета должны осуществляться профилактические прививки по всему перечню, установленному для соответствующих возрастов, при отсутствии индивидуальных противопоказаний;

4.6.4.3. медицинский персонал должен незамедлительно оказать доврачебную помощь обучающимся в случае острого заболевания или получения травмы и, при невозможности ребенка самостоятельно передвигаться, организовать его доставку домой или в медицинское учреждение.

4.6.5. Требования к личной гигиене медицинского и обслуживающего персонала лечебно-профилактического учреждения

4.6.5.1. медицинский персонал лечебно-профилактического учреждения должен быть одет в санитарную одежду (медицинский халат, костюм) и сменную обувь. Санитарная одежда не должна иметь пятен и иных следов загрязнений;

4.6.5.2. персонал лечебно-профилактического учреждения (включая технический), выполняющий работу (в т.ч. временную) в помещениях постоянного пребывания пациентов, должен быть одет в сменную санитарную одежду и сменную обувь;

4.6.5.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие сменной одежды и обуви для медицинского персонала других организаций, оказывающего консультативную и другую помощь;

4.6.5.4. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие посторонних лиц и лиц без сменной санитарной одежды (медицинских халатов) в помещениях лечебно-профилактического учреждения, связанных с пребыванием пациентов;

4.6.5.5. при осмотре пациента или выполнении иных медицинских процедур руки медицинского персонала должны быть чистыми, не иметь следов кожных заболеваний. При наличии на руках микротравм, царапин, ссадин поврежденные места должны быть заклеены лейкопластырем.

4.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг

4.7.1. начало работы гардероба лечебно-профилактического учреждения должно быть не позднее 8-00, окончание – не ранее 19:00. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.7.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность оставленной в гардеробе одежды пациентов;

4.7.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие в помещении лечебно-профилактического учреждения наличие не менее 1 сотрудника охраны в течение всего времени функционирования учреждения или кнопки вызова группы быстрого реагирования охраны общественного порядка;

4.7.4. сотрудники охраны лечебно-профилактического учреждения должны незамедлительно реагировать на обращения пациентов, связанные с нарушениями общественного порядка.

4.8. Требования к взаимодействию с обратившимися за медицинской помощью и представляющими их интересы лицами

4.8.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении;

4.8.2. организация, оказывающая услугу, по требованию обратившегося за медицинской помощью должна предоставить ему (его законным представителям) информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследований, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе развития болезни, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

4.8.3. организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за медицинской помощью, по его письменному заявлению, копию медицинской документации, отражающую состояние его здоровья для ознакомления и (или) получения им медицинской консультации у других специалистов;

4.8.4. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен кричать на обратившегося за медицинской помощью, членов его семьи, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.8.5. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен оскорблять обратившегося за медицинской помощью, членов его семьи, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, а также в зависимости от нахождения в состоянии опьянения;

4.8.6. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять выписку из дневного стационара пациентов (прекращение лечения) до момента окончания всего назначенного курса лечения;

по окончании лечения организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за медицинской помощью документы о прохождения лечения (выписку).

4.9. Требования к предоставлению информации

4.9.1. в фойе лечебно-профилактического учреждения должны быть размещены: правила внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета по здравоохранению Администрации города Сургута, и иных органов местного самоуправления и государственных органов, осуществляющих контроль и надзор в сфере здравоохранения, текст настоящего Стандарта;

4.9.2. организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для пациентов и посетителей контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии));

4.10. Прочие требования

4.10.1. в здании лечебно-профилактического учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.10.2. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лечебно-профилактического учреждения не должны оставлять обратившихся за медицинской помощью без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.10.3. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лечебно-профилактического учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех обратившихся за медицинской помощью, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

4.11. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:
- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:
- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- от 1 до 10 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- от 10 до 30 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 30 нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Амбулаторно-поликлиническая помощь»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Амбулаторно-поликлиническая помощь»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 3
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Стационарная медицинская помощь»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Стационарная медицинская помощь» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные учреждения здравоохранения города Сургута, имеющие в своем составе стационарное отделение (далее именуемые стационары или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

- муниципальное учреждение здравоохранения «Муниципальная городская больница №1» (ул. Губкина 1, телефон заместителя главного врача по лечебной работе: 35-24-44);

- муниципальное учреждение здравоохранения «Клинический перинатальный центр» (ул. Губкина 1, телефон заместителя главного врача по медицинской части: 35-24-13).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 №5487-1 (с изменениями от 29.12.2006);

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.2007);

2.4. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

2.6. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи»;

2.7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»

2.8. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров»

2.9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»

2.10. Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утв. Минздравом СССР 05.08.1988 N 4690-88)

2.11. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утв. приказом МЧС России от 18.06.2003 № 313)

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.11.2005 №102-оз «О здравоохранении в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

2.13. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.14. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1 Бюджетная услуга может быть оказана:

- любому лицу, в случае оказания экстренной медицинской помощи;
- всем жителям города Сургута, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, при госпитализации, не связанной с оказанием экстренной медицинской помощи, а также детям (включая новорожденных) до получения ими страхового полиса, сотрудникам подразделений органов внутренних дел Российской Федерации, Государственной противопожарной службы Министерства Чрезвычайных ситуаций России окружного и городского подчинения.

3.2 Бюджетная услуга предоставляется независимо от пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения получателя услуги.

3.3 Оказание бюджетной услуги является бесплатным.

3.5. Порядок получения доступа к услуге, в случае оказания экстренной медицинской помощи

3.5.1. Для получения услуги необходимо лично обратиться в приемное отделение любой организации, из числа указанных в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

В случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться (нахождении в бессознательном состоянии), больной (пострадавший) может быть доставлен членами своей семьи (или иными лицами), или бригадой скорой медицинской помощи.

3.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневный круглосуточный прием больных (пострадавших), за исключением больных (пострадавших), требующих хирургической или гинекологической медицинской помощи. Прием больных в хирургические и гинекологические отделения осуществляется круглосуточно, каждый понедельник, вторник, четверг и субботу.

3.5.3. Организация, оказывающая услугу, не вправе отказать в оказании услуги.

При невозможности оказать экстренную медицинскую помощь организация, оказывающая услугу, должна организовать транспортировку больного в иной стационар города Сургута, в котором ему будет оказана такая помощь.

3.5.4. Доставленный в стационар больной (пострадавший), которому требуется экстренная медицинская помощь, должен быть принят приемным отделением в течение 5 минут с момента его прибытия.

3.5.5. В течение 30 минут с момента прибытия больного (пострадавшего) организация, оказывающая услугу, должна начать проведение медицинских процедур.

3.5.7. С момента прибытия и до начала медицинских процедур организация, оказывающая услугу, должна обеспечить проведение комплекса мероприятий по восстановлению и (или) поддержанию жизненно-важных функций организма больного (пострадавшего).

3.5.8. При наличии медицинских показаний к госпитализации, непосредственно после окончания медицинских процедур организация, оказывающая услугу, должна обеспечить размещение больного в палатном отделении, предоставив ему отдельное спальное место.

По требованию больного (или его представителей) ему должен быть предоставлен комплект нательного белья и сменная обувь.

3.6. Порядок получения доступа к услуге, при госпитализации, не связанной с оказанием экстренной медицинской помощи

3.6.1. Для получения услуги необходимо обратиться в приемное отделение любой организации, из числа указанных в пункте 1.2 настоящего Стандарта.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить прием больных на госпитализацию в течение всех рабочих дней с 8-00 до 14-00.

3.6.2. При обращении необходимо представить:

- паспорт обратившегося;
- свидетельство о рождении (требуется при отсутствии паспорта для несовершеннолетних);
- паспорт родителя, законного представителя (требуется при госпитализации вместе с ребенком);
- страховой полис системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации;
- свидетельство государственного пенсионного страхования (требуется при оказании помощи при родовспоможении);
- направление на госпитализацию.

3.6.3. Для получения направления на госпитализацию необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение по месту жительства (месту прикрепления).

Срок выданного направления не должен превышать более 10 дней.

3.6.4. Обратившемуся может быть отказано в госпитализации только в случае непредставления документов указанных в пункте 3.6.2 настоящего Стандарта.

В случае отсутствия свободных мест в стационаре обратившемуся может быть перенесена дата начала лечения (госпитализации) на срок не более 30 дней.

3.6.5. После проверки представленных документов организация, оказывающая услугу, должна вернуть обратившемуся паспорт и страховой полис.

3.6.6. В течение 60 минут с момента принятия документов организация, оказывающая услугу, должна обеспечить размещение больного в палатном отделении, предоставив ему отдельное спальное место.

По требованию больного (или его представителей) ему должен быть предоставлен комплект нательного белья и сменная обувь.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетной услуги, предоставляемой лечебными учреждениями города Сургута;

4.1.2. требования к порядку применения медицинских процедур и лекарственных средств (их количеству) при оказании медицинской помощи устанавливаются актами государственных органов по нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений стационара;

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов государственного потребительского надзора о соответствии зданий и помещений стационара установленным санитарным правилам.

4.3. Требования к режиму работы стационара

4.3.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневное круглосуточное наблюдение за состоянием здоровья госпитализированных больных;

4.3.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность предоставления госпитализированным больным экстренной (включая хирургическое вмешательство) медицинской помощи круглосуточно в течении всех дней;

4.3.3. медицинские процедуры, требующие присутствия больного за пределами палатного отделения и не требующие оказания экстренной медицинской помощи, не должны начинаться ранее 8-00 и заканчиваться позднее 19-00, для проведения медицинских процедур в иное время организация, оказывающая услугу, должна получить согласие больного;

4.3.4. прием лиц, посещающих больных, должен начинаться не ранее 16-00 и заканчиваться не позднее 19-00 в рабочие дни и не позднее 20-00 в выходные.

4.4. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

4.4.1. стационар должен быть размещен в отдельно стоящем здании;

4.4.2. высота здания стационара не должна превышать 9 этажей;

4.4.3. здание стационара должно быть оборудовано водопроводом, канализацией, централизованным горячим водоснабжением. При наличии собственного источника водоснабжения организация, оказывающая услугу должна иметь положительное санитарно-эпидемиологическое заключение на данный источник;

4.4.5. здание стационара должно иметь системы резервного электроснабжения, обеспечивающего подачу электричества в предоперационных, палатах интенсивной терапии, родовых залах, отделениях новорожденных и детей до 1 года;

4.4.6. в случае если высота здания стационара превышает 3 этажа в нем должен быть оборудован лифт;

4.4.7. земельный участок стационара должен быть огражден и иметь зеленые насаждения;

4.4.8. территория земельного участка стационара должна иметь освещение. Освещение участка в темное время суток на уровне земли должно составлять не менее 10 лк;

4.4.9. на территории земельного участка стационара должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки), соединяющие входы и выходы с территории со входом в здание;

4.4.10. через территорию земельного участка стационара не должны проходить магистральные инженерные сети (водоснабжения, теплоснабжения, электроснабжения) городского назначения;

4.4.11. Требования к содержанию территории стационара

4.4.11.1. уборка территории стационара должна осуществляться не реже одного раза в неделю. По окончании уборки на территории должны отсутствовать бытовой и строительный мусор, покрытие тротуаров (дорожек) должно быть очищено от песка и грязи;

4.4.11.2. на территории стационара, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию стационара;

4.4.11.3. в зимнее время подходы к зданию стационара должны быть очищены от снега и льда;

4.4.11.4. все наледи и скользкие участки на тротуарах (дорожках) должны быть посыпаны противогололедными средствами. Посыпка тротуаров (дорожек) должна производиться не реже 1 раза в день;

4.4.11.5. организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществлять обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории стационара;

4.4.11.6. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

4.4.11.7. организация, оказывающая услугу, должна складировать мусор в специальные контейнеры (мусоросборники), размещенные на территории стационара. Площадка должна быть размещена на расстоянии не менее 50 м от больничных корпусов и пищеблоков;

4.4.11.8. организация, оказывающая услугу, должна организовать вывоз с территории стационара, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 1 раз в неделю;

4.4.11.9. на территории стационара не должны разводиться костры, сжигаться мусор.

4.5. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

4.5.1. в палатах для больных (в том числе в детских палатах и палатах новорожденных), в лечебно-диагностических кабинетах, в боксах и полубоксах, в туалетах, в материнских комнатах при детских отделениях, процедурных, перевязочных и вспомогательных помещениях должны быть установлены умывальники с подводкой горячей и холодной воды, оборудованные смесителями;

4.5.2. предоперационные, родовые залы, реанимационные должны быть оборудованы умывальниками с установкой локтевых кранов со смесителями, а также дозаторами (локтевыми) с жидким (антисептическим) мылом и растворами антисептиков;

4.5.3. температура воздуха в помещениях стационара должна составлять (в градусах Цельсия):

- в лечебно-диагностических кабинетах, кабинетах рефлексотерапии, помещениях дневного пребывания больных, кабинетах лечебной физкультуры, механотерапии, зондирования, микроволновой и ультравысокочастотной терапии, теплолечения, лечения ультразвуком - не менее 20;
- в кабинетах функциональной диагностики, кабинете ректороманоскопии - не менее 22;
- в палатах для взрослых больных, помещениях для матерей детских отделений - не менее 20;

- в послеродовых палатах, послеоперационных палатах, реанимационных залах, палатах интенсивной терапии, палатах для детей, родовых боксах, операционных, наркозных, палатах для ожоговых больных, барокамеры - не менее 22;
- в предродовых фильтрах, приемно-смотровых боксах, смотровых, перевязочных, манипуляционных, предоперационных, помещениях сцеживания грудного молока, комнатах для кормления детей в возрасте до 1 года, помещениях для прививок - не менее 22;
- в палатах для недоношенных, грудных, новорожденных и травмированных детей - не менее 25;
- в залах ЛФК - не менее 18;
- в вестибюлях, помещениях для приема пищи - не менее 18;
- в санитарных узлах - не менее 20;

4.5.4. приборы теплообеспечения должны быть расположены у наружных стен, под окнами. Поверхность приборов теплообеспечения быть гладкой и устойчивой к влажной уборке и дезинфекции;

4.5.5. помещения стационара должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть помещения кладовых, санитарных узлов при палатах, гигиенических ванн, душевых, клизменных, комнат личной гигиены, термостатных, микробиологических боксов, предоперационных и операционных, аппаратных, наркозных, фотолабораторий и других помещений, технология и правила эксплуатации которых не требуют естественного освещения;

4.5.6. уровень освещения в помещениях стационара должен составлять (в лк.): в операционных - не менее 400; в предоперационных - не менее 300; в помещениях перевязочных, процедурных, манипуляционных - не менее 500; в кабинетах приема хирургов, акушеров-гинекологов, травматологов, педиатров, инфекционистов, дерматологов, аллергологов, стоматологов, смотровых - не менее 500; в кабинетах приема других специалистов, кабинетах функциональной диагностики, эндоскопических кабинетах - не менее 300; в кабинетах физиотерапии, массажа, ЛФК - не менее 200; в помещениях пребывания больных - не менее 200; в помещениях для приема пищи больными - не менее 200; в регистратуре - не менее 200; в коридорах - не менее 150;

4.5.7. оконные проемы в палатах должны быть оборудованы солнцезащитными устройствами (козырьки, жалюзи и др.);

4.5.8. используемые светильники общего освещения помещений, размещаемые на потолках, должны быть оборудованы сплошными (закрытыми) рассеивателями;

4.5.9. окна в помещениях стационара должны иметь естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). Все открывающиеся части окна должны быть оборудованы фиксирующими устройствами в закрытом положении;

4.5.10. помещения операционных, палат интенсивной терапии, реанимации, родовых, процедурных и других помещений, функционирование которых сопровождается выделением в воздух вредных веществ, должны быть оборудованы вытяжными шкафами или иным вытяжным оборудованием;

4.5.11. воздуховоды, установленные в устройствах вентиляции решетки, вентиляционные камеры и установки не должны иметь механических повреждений, следов коррозии, нарушения герметичности;

4.5.12. кабели электроснабжения и воздуховоды должны быть оборудованы в закрытых коробах;

4.5.13. при обнаружении неисправностей системы вентиляции воздуха их устранение должно быть осуществлено в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления о таких неисправностях;

4.5.14. покрытие полов в стационаре не должно иметь дефектов (щелей, трещин, дыр), должно быть жестко прикреплено к основанию. При использовании линолеумных покрытий края линолеума у стен должны быть подведены под плинтуса, которые должны быть плотно закреплены между стеной и полом. Швы, примыкающих друг к другу листов линолеума, должны быть тщательно пропаяны;

4.5.15. в помещениях стационара не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания медицинской помощи или обеспечения условий пребывания больных;

4.5.16. при наличии в стационаре лифтов они должны находиться в исправном состоянии, двери лифтов должны открываться на всю ширину дверного проема, при остановке лифта уровень пола его кабины должен совпадать с уровнем пола этажа, расположенные в кабине кнопки управления лифтом должны быть чистыми с четким обозначением номеров этажей, вызов лифта должен осуществляться со всех обслуживаемых им этажей;

4.5.17. в случае экстренной остановки лифта организация, оказывающая услугу, должна обеспечить освобождение пассажиров, блокированных в его кабине, в течение 20 минут;

4.5.18. в случае возникновения поломки (повреждения) лифта, делающее невозможным или опасным его дальнейшее использование, организация, оказывающая услугу, должна незамедлительно прекратить его функционирование. Поломка (повреждение) должна быть устранена в течение 3 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны больных, посетителей и иных лиц;

4.5.19. на каждом этаже стационара должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара. В коридорах должны быть установлены светящиеся указатели направлений эвакуации, оснащенные источниками бесперебойного питания, аварийные выходы оборудуются светящимися указателями, оснащенными источниками бесперебойного питания;

4.5.20. в стационаре должны быть оборудованы раздельные туалеты для больных и персонала;

4.5.21. Дополнительные требования к лечебно-диагностическим кабинетам

4.5.21.1. помещения родовых, операционных, рентгеновских кабинетов, процедурных и лечебно-диагностических кабинетов не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания;

4.5.21.2. в коридорах перед лечебно-диагностическими кабинетами должны быть оборудованы сидячие места для ожидания. Число сидячих мест должно составлять не менее 3 на 1 лечебно-диагностический кабинет;

4.5.21.3. при входе в лечебно-диагностический кабинет должны быть оборудованы табличками, на которых указаны наименование (специализация) кабинета;

4.5.21.4. лечебно-диагностические кабинеты должны быть оборудованы сидячими местами для больных. В случае, если медицинская процедура предполагает непосредственный осмотр тела больного, в кабинете должна быть оборудована медицинская кушетка;

4.5.22. Дополнительные требования к помещениям, связанным с размещением больных (палатные секции, палаты)

4.5.22.1. палаты не должны размещаться в подвальных и цокольных этажах здания;

4.5.22.2. палаты для детей не должны размещаться выше 5 этажа;

4.5.22.3. палаты не должны размещаться вблизи помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации, ионизирующих и радиоизотопных излучений;

4.5.22.4. вместимость палат для детей до 1 года не должна превышать 8 коек, для новорожденных – не более 20 кроваток;

4.5.22.5. в палатах должны быть установлены тумбочки по числу коек;

4.5.22.6. все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии. Неисправности в работе оборудования для искусственного освещения должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников стационара

4.5.22.7. каждая палата должна быть оборудована умывальником с подводкой горячей и холодной воды и смесителем;

4.5.22.8. при каждом палатном отделении должна быть оборудованы помещения санитарного узла для больных и ванной (душевой) комнаты для мытья больных;

4.5.22.9. площадь туалетных кабин в санитарных узлах для больных должна быть не менее 1,75 кв.м.

4.5.22.10. при каждом палатном отделении стационара, в случае если возраст больных составляет более 3 лет, должно быть оборудовано отдельное помещение для буфетной (столовой);

4.5.22.11. количество посадочных мест в столовых палатных отделений должно быть не менее 60% общего количества коек в отделении;

4.5.23. Требования к санитарному содержанию помещений, оборудования и инвентаря

4.5.23.1. влажная уборка помещений (обработка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее 2 раз в сутки, с использованием моющих и дезинфицирующих средств;

4.5.23.2. после уборки помещений поверхность мебели и оборудования, полы стационара должны быть сухими, чистыми, без следов грязи, пыли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.5.23.3. мытье оконных стекол должно проводиться не реже 1 раза в месяц изнутри и не реже 1 раза в 3 месяца снаружи (в теплое время года);

4.5.23.4. уборочный инвентарь (ведра, тазы, ветошь, швабры и др.) должен храниться в специально выделенном помещении;

4.5.23.5. устранение текущих дефектов (ликвидация протечек на потолках и стенах, следов сырости, плесени, заделка трещин, щелей, выбоин, восстановление отслоившейся облицовочной плитки, дефектов напольных покрытий и др.) должно проводиться в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления об этом со стороны больных или иных лиц;

4.5.23.6. организация, оказывающая услугу, не должна проводить капитальный ремонт помещений во время их функционирования и пребывания в них больных;

4.5.23.7. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях стационара грызунов и насекомых;

4.5.23.8. каждое помещение стационара, связанное с пребыванием больных, должно быть оборудовано урной. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.5.23.9. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук;

4.5.23.10. непосредственно после уборки в санитарных узлах стационара унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.6. Требования к организации оказания медицинской помощи

4.6.1. Требования к проведению осмотра больных лечащим врачом

4.6.1.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневное проведение лечащим врачом индивидуального осмотра каждого больного. Время проведения осмотра должно быть не ранее 8-00 и не позднее 12-00;

4.6.1.2. осмотр должен проводиться в помещении палаты, где размещен больной;

4.6.1.3. по окончанию осмотра лечащий врач должен сообщить больному о результатах осмотра, текущем состоянии здоровья больного, вновь назначаемых медицинских процедурах;

4.6.2. Требования к проведению приема больных врачами (иными медицинскими работниками) для осуществления медицинских процедур в лечебно-диагностических кабинетах и иных помещениях, предназначенных для оказания медицинской помощи (перевязочных, процедурных, и др.)

4.6.2.1. врач (иной медицинский работник) должен осуществлять прием больных в соответствии с временем, указанным в направлении на проведение процедур. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 20 минут;

4.6.2.2. проведение периодических медицинских процедур (проведение инъекций и раздача медицинских препаратов, иные процедуры) должно быть в соответствии с установленным в листе назначений временем. Максимальное отклонение от установленного времени при проведении медицинских процедур не должно превышать 30 минут;

4.6.2.3. во время приема врач (иной медицинский работник) не должен прерывать прием больного до момента окончания медицинских процедур (проведения осмотра);

4.6.2.4. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить каждому больному выдачу в полном объеме лекарственных средств и проведение всех медицинских процедур в соответствии с назначенным лечением;

4.6.2.5. при проведении медицинских процедур, связанных с использованием оборудования, являющегося источником радиоизотопного излучения, медицинский работник должен обеспечить защиту больного (предоставить свинцовые пластины или иные средства защиты от облучения);

4.6.2.6. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить проведение медицинских процедур больным, не имеющих возможности самостоятельно передвигаться, непосредственно в помещение палаты;

4.6.3. Требования к обеспечению личной гигиены больных, медицинского и обслуживающего персонала стационара

4.6.3.1. организация, оказывающая услугу, при поступлении в стационар больных (за исключением имеющих медицинские противопоказания) должна обеспечить им принятие душа или ванны, стрижку ногтей и другие процедуры при необходимости, в зависимости от результатов осмотра. Каждому больному при прохождении этих процедур должно быть предоставлено мыло и полотенце;

4.6.3.2. по требованию больного ему должно быть предоставлен комплект чистого нательного белья, тапочки, полотенце, стакан (чашка, кружка), при необходимости - поильник, плевательница, подкладное судно;

4.6.3.3. гигиенический уход за тяжелобольными (умывание, протирание кожи лица, частей тела, полоскание полости рта и т.д.) должен проводиться персоналом стационара, утром, а также после приема пищи и при загрязнении тела;

4.6.3.4. смена белья больным должна проводиться не реже 1 раза в 7 дней. Загрязненное выделениями больных белье подлежит замене незамедлительно;

4.6.3.5. смена постельного белья родильницам должна проводиться не реже 1 раза в 3 дня, нательного белья и полотенец по требованию больных;

4.6.3.6. смена постельного белья должна производиться перед возвращением больного в палату после операции;

4.6.3.7. тяжелобольным больным с интенсивными выделениями пота и иными жидкими выделениями должны быть предоставлены впитывающие средства (пеленки, прокладки и иные средства);

4.6.3.8. медицинский персонал стационара должен быть одет в санитарную одежду (медицинский халат, костюм) и сменную обувь. Санитарная одежда не должна иметь пятен и иных следов загрязнений;

4.6.3.9. персонал стационара (включая технический), выполняющий работу (в т.ч. временную), должен быть одет в сменную санитарную одежду и сменную обувь;

4.6.3.10. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие сменной одежды и обуви для медицинского персонала других подразделений, оказывающего консультативную и другую помощь;

4.6.3.11. организация, оказывающая услуги, должна обеспечить отсутствие посторонних лиц и лиц без сменной санитарной одежды (медицинских халатов) в помещениях стационара, связанных с пребыванием больных;

4.6.3.12. при осмотре больного (роженицы, родильницы) или выполнении иных медицинских процедур руки медицинского персонала должны быть чистыми, не иметь следов кожных заболеваний. При наличии на руках микротравм, царапин, ссадин поврежденные места должны быть заклеены лейкопластырем;

4.6.3.13. к началу проведения медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть чистыми и не иметь следов загрязнителей;

4.6.3.14. используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением в присутствии больного;

4.6.3.15. использованный медицинский инструментарий сразу после окончания манипуляции или процедуры должен быть погружен в специальную емкость с использованными инструментами для дезинфекции или утилизации;

4.6.4. Прочие требования

4.6.4.1. при назначении лекарственных препаратов и медицинских процедур медицинский работник должен узнать у больного о наличии противопоказаний и возможности использования этих лекарственных препаратов и медицинских процедур;

4.6.4.2. при отказе больного от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить больного о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением и предложить заполнить отказ в письменной форме;

4.6.4.3. по просьбе больного медицинский персонал, должен оказать ему помощь (страховку) при его самостоятельном передвижении;

4.6.4.4. в случае неспособности больного самостоятельно передвигаться, медицинский персонал должен обеспечить транспортировку больного с помощью исправных средств малой механизации;

4.6.4.5. при транспортировке больного на носилках медицинский персонал должен обеспечить перенос носилок в горизонтальном положении в течение всего времени транспортировки (включая перенос носилок по лестничным пролетам и маршам);

4.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг

4.7.1. Требования к организации питания больных в стационаре

4.7.1.1. для больных размещенных на стационарное лечение должно быть организовано 4-разовое питание;

4.7.1.2. питание больных должно проводиться в помещении буфетной (столовой) палатных отделений;

4.7.1.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку питания и сбор посуды для больных, не имеющих возможности самостоятельно передвигаться, непосредственно в помещении палаты;

4.7.1.4. организация, оказывающая услугу, должна утвердить примерное 7-дневное меню для каждого из отделений больных в соответствии со спецификой заболевания. Ежедневное меню должно быть составлено в соответствии с утвержденным примерным меню;

4.7.1.5. организация, оказывающая услугу, должна предоставить ежедневное меню питания для обозрения больных, посредством вывешивания его в местах общего пользования палатного отделения, в помещении буфетной, или иным способом;

4.7.1.6. организация, оказывающая услугу, должна предоставить по требованию больного документы, удостоверяющие качество и безопасность используемых для питания больных продуктов, с указанием даты выработки, сроков годности (хранения) продукции;

4.7.1.7. организация, оказывающая услугу, при питании больных не должна использовать: остатки пищи; фляжное, бочковое, непастеризованное молоко, фляжный творог и сметану без тепловой обработки (кипячения); прокисшее молоко «самоквас»; консервированные продукты домашнего приготовления;

4.7.1.8. организация, оказывающая услугу, при питании больных не должна самостоятельно приготавливать: сырковую массу, творог; макароны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошка, паштеты, фаршмаг из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); яичницу-глазунью; кремы, кондитерские изделия с кремом; изделия во фритюре, паштеты;

4.7.1.9. раздача готовой пищи должна быть произведена в течение 2 часов, прошедших после ее доставки в отделение. При раздаче температура готовой пищи должна быть: первых блюд - не ниже 75°С, вторых блюд - не ниже 65°С, холодных блюд и напитков - от 7 до 14°С, горячих напитков – не ниже 75°С. Горячие напитки готовятся непосредственно перед раздачей;

4.7.1.10. организация, оказывающая услугу, должна представить информацию о местах приема передач и разрешенных для передачи продуктов (с указанием их предельного количества). Информация должна быть вывешена в вестибюле стационара и в каждом из палатных отделений стационара;

4.7.1.11. помещения буфетных (столовых) в палатном отделении должны быть убраны с использованием дезинфицирующих средств с после каждой раздачи пищи. После уборки помещения поверхность столов и иной мебели (оборудования), используемой при раздаче и принятии пищи, должна быть чистой, не иметь остатков пищи, пятен и иных загрязнений;

4.7.1.12. посуда и столовые приборы, предоставляемые больным, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.7.2. Прочие требования

4.7.2.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить прием и сохранность одежды (обуви) больных при их поступлении на госпитализацию;

4.7.2.2. начало работы гардероба стационара для лиц, посещающих больных, должно быть не позднее 8-00, окончание – не ранее 19:00 Перерывы работы гардероба должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.7.2.3. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность оставленной в гардеробе одежды лиц посещающих больных;

4.7.2.4. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие в помещении стационара наличие не менее 1 сотрудника охраны в течение всего времени функционирования стационара или кнопки вызова группы быстрого реагирования охраны общественного порядка;

4.7.2.5. сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения больных (их посетителей), связанные с нарушениями общественного порядка.

4.8. Требования к взаимодействию с больными и лицами, представляющими их интересы

4.8.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении;

4.8.2. организация, оказывающая услугу, по требованию обратившегося за медицинской помощью должна предоставить ему (его законным представителям) информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследований, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе развития болезни, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

4.8.3. организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за медицинской помощью медицинскую документацию, отражающую состояние его здоровья, для ознакомления и (или) получения им медицинской консультации у других специалистов;

4.8.4. организация, оказывающая услугу, по требованию обратившегося за медицинской помощью должна предоставить ему копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны;

4.8.5. организация, оказывающая услугу, не вправе осуществлять медицинское вмешательство при отсутствии информированного добровольного согласия обратившегося за медицинской помощью (или законного представителя в случае его несовершеннолетия или недееспособности). В случаях, когда состояние обратившегося за медицинской помощью не позволяет ему выразить свою волю (или в случае отсутствия законных представителей), а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах гражданина должен определить консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач;

4.8.6. организация, оказывающая услугу, при отказе от медицинского вмешательства обратившегося за медицинской помощью (его законному представителю в случае несовершеннолетия или недееспособности больного) в доступной для него форме должна разъяснить возможные последствия такого отказа. Организация, оказывающая услугу, должна оформить отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий записью в медицинской документации с подписью обратившегося за медицинской помощью (его законного представителя) и ответственного медицинского работника;

4.8.7. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен кричать на обратившегося за медицинской помощью, членов его семьи, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.8.8. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен оскорблять обратившегося за медицинской помощью, членов его семьи, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, а также в зависимости от нахождения в состоянии опьянения;

4.8.9. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять выписку больных (прекращение лечения) до момента окончания всего назначенного курса лечения;

4.8.10. по окончании лечения организация, оказывающая услугу, должна предоставить обратившемуся за медицинской помощью документы о прохождении лечения (выписку);

4.8.11. в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания организация, оказывающая услугу, должна предоставить информацию о состоянии здоровья обратившегося за медицинской помощью его законным представителям только в случае, если сам обратившийся за медицинской помощью не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;

4.8.12. в случае смерти обратившегося за медицинской помощью организация, оказывающая услугу, не должна передавать тело умершего для патолого-анатомического вскрытия (за исключением случаев установленных законодательством Российской Федерации), если членами семьи, близкими родственниками или законными представителями умершего было подано письменное заявление, либо было волеизъявление самого умершего, высказанное при его жизни.

4.9. Требования к предоставлению информации

4.9.1. в фойе стационара должны быть размещены: правила внутреннего распорядка; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета по здравоохранению Администрации города Сургута, и иных органов местного самоуправления и государственных органов, осуществляющих контроль и надзор в сфере здравоохранения, текст настоящего Стандарта;

4.9.2. организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для больных и посетителей контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии)).

4.10. Прочие требования

4.10.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа лиц посещающих больных в здания и помещения палатного отделения стационара. Доступ в здание стационара и помещение палатного отделения должен быть утвержден приказом администрации стационара. Текст приказа должен быть вывешен фойе;

4.10.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить пребывание одного из родителей (иного члена семьи по усмотрению родителей, законных представителей) вместе с ребенком в стационаре в течение всего времени его пребывания, в случаях если возраст ребенка не превышает 3 лет или ребенок нуждается в уходе, а так же по требованию родителей (законных представителей) если возраст ребенка от 3 до 7 лет. Организация, оказывающая услугу, должна выдать лицу, находящемуся вместе с ребенком в стационаре, листок временной нетрудоспособности.

4.10.3. в здании стационара запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.10.4. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники стационара не должны оставлять больных без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.10.5. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники стационара обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех больных, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

4.11. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- от 1 до 10 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- от 10 до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Стационарная медицинская помощь»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Стационарная медицинская помощь»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 4
к постановлению
Администрации города
от _____№ ___

Стандарт качества бюджетной услуги
«Бесплатное зубопротезирование льготным категориям граждан»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Бесплатное зубопротезирование льготным категориям граждан» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее именуемые лечебные учреждения или организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

- Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №1» (Взрослая поликлиника ул. Кукуевицкого 8, телефон приемной главного врача: 35-25-99; Детская поликлиника ул.Пушкина 5/1, телефон заведующего поликлиникой: 50-07-95);
- Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №2» (пр. Советов 3, телефон приемной главного врача: 24-13-70).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

2.2. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 №5487-1 (с изменениями от 29.12.2006);

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.2007);

2.4. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.5. Постановление Правительства РФ от 22.01.07 №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

2.6. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005 №633 «Об организации медицинской помощи»;

2.7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.07.2005 г. №487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;

2.8. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров»;

2.9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»;

2.10. Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утв. Минздравом СССР 5 августа 1988 г. N 4690-88);

2.11. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утв. приказом МЧС РФ от 18.06.2003 №313);

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.11.2005 №102-оз «О здравоохранении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 20.04.2006);

2.13. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.12.2004 №498-п «О предоставлении и финансировании мер социальной поддержки в виде бесплатного глазного протезирования и бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов за счет средств бюджета автономного округа»;

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Бюджетная услуга может быть оказана жителям города Сургута, являющихся:

- инвалидами Великой Отечественной войны и боевых действий;
- участниками Великой Отечественной войны;
- бывшими несовершеннолетними узниками фашизма;
- военнослужащими, проходившими военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 03 сентября 1945 года не менее шести месяцев;
- военнослужащими награжденными орденами и медалями СССР за службу в период с 22 июня 1941 года по 03 сентября 1945 года;
- лицами, награжденными знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лицами, работавшими на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов;
- ветеранами боевых действий;
- ветеранами труда;
- тружениками тыла - лицами, проработавшими в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденными орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;
- лицами, подвергшимся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированным, и лицами, пострадавшим от политических репрессий;
- ветеранами труда Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;
- инвалидами I, II и III групп, не имеющим ограничения способности к трудовой деятельности;
- инвалидами I, II, III степени ограничения способности к трудовой деятельности;
- детьми - инвалидами;
- неработающими одинокими пенсионерами, не относящимся к льготным категориям (женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет);

- пенсионерами - членами семей, состоящих из неработающих пенсионеров (женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет), не относящимся к льготным категориям.
- Бюджетная услуга предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения получателя услуги.

3.2. Оказание бюджетной услуги является бесплатным.

3.3. Для получения бюджетной услуги житель города Сургута, из числа указанных в пункте 3.1 настоящего Стандарта, должен самостоятельно обратиться в регистратуру лечебного учреждения из числа указанных в пункте 1.2 настоящего Стандарта.

Инвалидам 1 группы, не имеющим возможности самостоятельно обратиться в лечебное учреждение, услуга оказывается на дому. Для вызова врача на дом необходимо по телефону обратиться в лечебное учреждение по месту жительства, из числа указанных в п.1.2 настоящего Стандарта.

Вызов врача на дом можно осуществить в течение всех рабочих дней с 8-00 до 18-00. При обращении необходимо указать следующую информацию:

- свою фамилию, имя, отчество;
- дату рождения;
- краткое описание состояния своего здоровья;
- свой контактный телефон;
- свое место нахождения (адрес), код доступа в подъезд.

3.4. Регистратура лечебного учреждения, оказывающего услугу, должна в присутствии обратившегося за медицинской помощью оформить амбулаторную карту стоматологического больного и выдать направление на прием к врачу стоматологу-ортопеду.

В направлении должно быть указано: ФИО врача стоматолога-ортопеда, осуществляющего прием, номер кабинета, дата и время приема.

3.5. В указанное в направлении время обратившийся за медицинской помощью должен явиться на прием для проведения обследования. По окончании обследования врач стоматолог-ортопед должен выдать обратившемуся направление с перечнем оказываемых ортопедических услуг и помочь в заполнении заявления на их предоставление.

В заявлении должно быть указано:

- наименование лечебного учреждения, в которое подается заявление;
- ФИО, дата и год рождения обратившегося;
- принадлежность к льготной категории;
- место жительства обратившегося;
- контактный телефон;
- дата написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

3.6. Заявление и направление на перечень оказываемых ортопедических услуг должны быть поданы медицинскому регистратору, либо иному ответственному сотруднику, определенному в порядке оказания бесплатного зубопротезирования, утвержденного организацией, оказывающей услугу.

3.7. Вместе с заявлением необходимо представить паспорт и документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории, указанной в пункте 3.1 настоящего Стандарта.

3.8. Обратившемуся может быть отказано в приеме заявления только в случае отсутствия в заявлении информации, указанной в пункте 3.5. настоящего Стандарта, или непредставления документов указанных в пункте 3.6. настоящего Стандарта.

3.9. Непосредственно после приема заявления организация, оказывающая услугу, должна заключить с обратившимся договор на оказание услуги.

3.10. В случае наличия очередности непосредственно после приема заявления и заключения договора, в присутствии заявителя медицинский регистратор должен сделать отметку в журнале регистрации о приме заявления и текущей очередности.

Удовлетворение заявлений осуществляется в порядке очередности их поступления.

В течение 3 дней до наступления очередности лечебное учреждение должно уведомить об этом обратившегося. Уведомление должно быть осуществлено посредством телефонного звонка на номер, указанный в заявлении либо иным способом.

3.11. Непосредственно после заключения договора или при уведомлении (в случае наступления очередности) организация, оказывающая услугу, должна сообщить ФИО врача стоматолога-ортопеда, номер кабинета и согласовать с обратившимся дату и время оказания услуги.

3.12. В указанный срок обратившемуся необходимо явиться для получения услуги.

При нарушении срока обратившемуся может быть отказано в предоставлении услуги.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие положения

4.1.1. настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетной услуги, предоставляемой лечебными учреждениями города Сургута;

4.1.2. требования к порядку применения медицинских процедур и лекарственных средств (их количеству) при оказании медицинской помощи устанавливаются актами государственных органов по нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4.2. Требования к организации, оказывающей услугу

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещения лечебного учреждения;

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов государственного потребительского надзора о соответствии зданий и помещений лечебного учреждения установленным санитарным правилам.

4.3. Требования к режиму работы лечебного учреждения

4.3.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить работу стоматологического кабинета в течение всех рабочих дней недели и субботы. Начало приема должно быть не позднее 8:00, а его окончание не раньше 20:00 в рабочие дни и 18-00 в субботу.

4.4. Требования к зданиям и помещениям, в которых оказывается услуга

4.4.1. Требования к помещению, в котором ведется прием

4.4.1.1. стоматологический кабинет должен размещаться в наземных этажах зданий лечебных учреждений или зданий жилищно-коммунального назначения;

4.4.1.2. при размещении стоматологического кабинета вне лечебных учреждений он должен быть расположен на 1-м этаже здания с отдельным входом, оборудованным санитарным узлом и отдельным помещением для ожидания. Помещение для ожидания должно быть оборудовано вешалкой для верхней одежды;

4.4.1.3. площадь помещения стоматологического кабинета должна составлять не менее 14 кв.м. В случае размещения в кабинете более одного стоматологического кресла, площадь кабинета должна быть увеличена на 7 кв.м на каждое дополнительное кресло. При наличии у дополнительного кресла универсальной стоматологической установки площадь на дополнительное кресло увеличивается на 10 кв.м.

4.4.1.4. уровень освещенности в помещении стоматологического кабинета должен составлять не менее 500 лк;

4.4.1.5. температура воздуха в помещении стоматологического кабинета не должна быть менее 18 и выше 25 градусов Цельсия;

4.4.1.6. стоматологический кабинет должен быть оборудован системами приточно-вытяжной вентиляции воздуха;

4.4.1.7. помещение стоматологического кабинета должен иметь естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). Все открывающиеся части окна должны быть оборудованы фиксирующими устройствами в открытом и закрытом положении;

4.4.1.8. кабели электроснабжения, воздуховоды, трубопроводы и иные инженерные системы должны находиться в закрытых коробах;

4.4.1.9. помещение стоматологического кабинета должно быть оборудовано умывальником с подводкой горячей и холодной воды и плевательницей, расположенной вблизи стоматологического кресла;

4.4.1.10. ортопедических стоматологических кабинетах должно размещаться не более пяти кресел;

4.4.1.11. стоматологическое кресло должно быть оборудовано устройством автоматического удаления (отсасывания) слюны и жидкостей из ротовой полости пациента в течение проведения медицинских процедур;

4.4.1.12. стоматологические кабинеты должны быть оборудованы аптечками с набором необходимых медикаментов для оказания экстренной и первой медицинской помощи, а также дезинфицирующих средств;

4.4.1.13. в помещении стоматологического кабинета не должны находиться оборудование и инвентарь, а также иные предметы не связанные с оказанием медицинской помощи.

4.4.2. Требования к местам ожидания приема:

4.4.2.1. место для ожидания приема должно быть оборудовано не менее чем пятью сидячими местами;

4.4.2.2. в помещении фойе лечебного учреждения (в месте для ожидания при размещении стоматологического кабинета вне лечебных учреждений) должны быть размещены: режим работы стоматологического кабинета; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка и здравоохранения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета здравоохранения Администрации города Сургута; текст настоящего Стандарта;

4.4.2.3. при входе в стоматологический кабинет должны быть вывешены таблички с указанием номера кабинета, специализации врача, осуществляющего прием;

4.4.3. требования к содержанию мест приема и ожидания:

4.4.3.1. к началу приема полы должны быть сухими, чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.4.3.2. в течение всего времени приема на поверхности оборудования и мебели, не должно быть белковых, жировых, механических загрязнений, а также остатков лекарственных препаратов, мусора и следов грязи и пыли. Возникающие загрязнения поверхности оборудования и мебели должны удаляться персоналом организации, оказывающей услугу, незамедлительно;

4.4.3.3. места приема и ожидания должны быть оборудованы урнами. Очистка урн должна производиться при их наполнении на 2/3 объема;

4.4.3.4. при наличии санитарных узлов в местах общего пользования унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук;

4.4.3.5. в помещении стоматологического кабинета должны отсутствовать тараканы, муравьи, мухи и иные насекомые.

4.5. Требования к организации оказания медицинской помощи

4.5.1. Требования к проведению приема получателей услуги врачами (иными медицинскими работниками) для осуществления медицинских процедур

4.5.1.1. врач (иной медицинский работник) должен осуществлять прием больных в соответствии с временем, указанным в направлении. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 15 минут;

4.5.1.2. по окончанию осмотра медицинский работник должен сообщить пациенту о результатах осмотра и изложить план и возможные варианты действий по оказанию медицинской помощи (осуществлению медицинских процедур);

4.5.1.3. в течение приема (осмотра) медицинский работник не должен прерывать прием пациента до момента окончания медицинских процедур (осмотра);

4.5.1.4. при проведении медицинских процедур, вызывающих болезненные ощущения, медицинский работник должен предложить и, при согласии пациента, осуществить процедуры по применению обезболивающих средств;

4.5.1.5. при использовании в ходе медицинских процедур лекарственных препаратов и иных средств медицинский работник должен узнать у пациента о наличии противопоказаний и возможности их использования;

4.5.1.6. при отказе от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить пациента о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

4.5.2. Требования к качеству зубных протезов

4.5.2.1. зубные протезы должны быть изготовлены из металлопластмассы или недрагоценных металлов (их сплавов);

4.5.2.2. срок изготовления зубного протеза не должен превышать более 30 дней;

4.5.2.3. в случае поломки (обнаружения дефектов) зубного протеза, вызванной нарушениями в процессе изготовления или установки, в течение 12 месяцев после протезирования организация, оказывающая услугу, должна обеспечить бесплатную и внеочередную замену (устранение дефектов) изготовленного зубного протеза.

4.5.3. Требования к обеспечению личной гигиены медицинского и обслуживающего персонала лечебного учреждения

4.5.3.1. медицинский персонал должен иметь санитарную одежду (медицинский халат, костюм) и сменную обувь (тапочки). Санитарная одежда не должна иметь пятен и иных следов загрязнений;

4.5.3.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие посторонних лиц и лиц без сменной санитарной одежды (медицинских халатов) в помещении стоматологического кабинета;

4.5.3.3. руки медицинского персонала организации, оказывающей услугу, при осмотре больного или выполнении иных медицинских процедур должны быть чистыми, не иметь следов кожных заболеваний. При наличии на руках микротравм, царапин, ссадин поврежденные места должны быть заклеены лейкопластырем;

4.5.3.4. при проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть, должны быть чистыми и не иметь следов загрязнителей;

4.5.3.5. используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением.

4.6. Общие требования к взаимодействию с получателями услуги

4.6.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента;

4.6.2. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен кричать на пациента, за исключением случаев предупреждения о грозящей ему немедленной опасности;

4.6.3. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен оскорблять пациента, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, а также в зависимости от нахождения в состоянии опьянения;

4.6.4. персонал организации, оказывающей услугу (в том числе технический), должен отвечать на все вопросы обратившихся по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.7. Прочие требования

4.7.1. в помещении фойе лечебного учреждения (в месте для ожидания при размещении стоматологического кабинета вне лечебных учреждений) должны быть размещены: режим работы стоматологического кабинета; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка и здравоохранения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета здравоохранения Администрации города Сургута; текст настоящего Стандарта;

4.7.2. персонал организации, оказывающей услугу, должен незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка;

4.7.3. организация, оказывающая услугу, не должна производить работы по текущему и капитальному ремонту помещения и оборудования стоматологического кабинета во время его работы.

4.8. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую ее услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований

заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- от 1 до 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- от 5 до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Бесплатное зубопротезирование
льготным категориям граждан»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Бесплатное зубопротезирование
льготным категориям граждан»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 5
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Бесплатное обеспечение детей до трех лет молочными продуктами и смесями»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Бесплатное обеспечение детей до трех лет молочными продуктами и смесями» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута (далее именуемые организации, оказывающие услугу или пункт выдачи молочных продуктов).

1.2. Перечень организаций предоставляющих услугу

- Муниципальное учреждение здравоохранения «Муниципальная городская больница №1» (проспект Набережный, 41, тел. 35-75-21)

- Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2» (проспект Комсомольский, 10/1, тел. 21-12-22)

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 года);

2.2. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 10.05.2007);

2.4. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004);

2.5. Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.6. Санитарные правила и нормы СанПиН 2.3.4.551-96 «Производство молока и молочных продуктов» (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 04.10.1996 №23);

2.7. Санитарные правила для предприятий, цехов и участков, вырабатывающих детские молочные продукты (утв. Министерством здравоохранения СССР и Министерством мясомолочной промышленности СССР от 30 марта, 1 апреля 1981 г. №2374-81)

2.8. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 7 июля 2004 г. N 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями от 21.05.2007);

2.9. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 декабря 2004 г. N 482-п «О порядке обеспечения бесплатными молочными продуктами питания детей первых трех лет жизни» (с изменениями от 01.03.2007);

2.10. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.11. Распоряжение Администрации города Сургута от 28 марта 2005 г. N 846 «О порядке обеспечения бесплатными молочными продуктами детей первых трех лет жизни» (с изменениями от 28.04.2005);

2.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Бюджетная услуга может быть оказана жителям города Сургута, имеющим:

- детей первого года жизни, находящихся на искусственном и смешанном вскармливании;
- детей второго года жизни, не посещающих детские дошкольные учреждения;
- детей третьего года жизни, воспитывающихся в семьях со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, не посещающих детские дошкольные учреждения.

Бюджетная услуга предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей) ребенка.

3.2. Для получения бюджетной услуги родитель (законный представитель) ребенка в заявительном порядке должен обратиться к участковому врачу-педиатру лечебно-профилактического учреждения (детской поликлиники) для получения рецепта на предоставление молочных продуктов.

Рецепт на предоставление молочных продуктов может быть назначен участковым врачом-педиатром на основании медицинских показаний о состоянии здоровья ребенка.

3.3. При обращении родителей (законных представителей) ребенка третьего года жизни необходимо представить справки о составе и доходах семьи.

3.4. Обратившемуся может быть отказано в выдаче рецепта исключительно в случаях:

- нарушения требований, изложенных в пункте 3.1. настоящего Стандарта;
- не представления документов, указанных в п. 3.3. настоящего Стандарта.

3.5. В рецепте должны быть указаны перечень назначенных молочных продуктов и суточная норма.

Выдаваемый медицинским учреждением рецепт должен быть заверен подписью заведующего медицинского учреждения.

При выдаче рецепта участковый врач-педиатр должен предоставить родителю (законному представителю) информацию о расположении ближайшего к месту проживания ребенка пункта выдачи молочных продуктов и режиме его работы.

3.6. Для получения молочных продуктов родителю (законному представителю) необходимо представить рецепт в указанный врачом-педиатром пункт выдачи молочных продуктов в течение 1 месяца с момента получения рецепта. Сотрудник пункта выдачи молочных продуктов должен в присутствии заявителя зарегистрировать представленный рецепт и выдать документ, определяющий периодичность выдачи молочных продуктов.

3.7. После регистрации рецепта родитель (законный представитель) получает право на бесплатное обеспечение молочными смесями в соответствии с периодичностью, установленной организацией, оказывающей услугу.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые Стандартом

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности;

4.1.2. организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений пункта выдачи молочных продуктов;

4.1.3. организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов государственного потребительского надзора о соответствии зданий и помещений пункта выдачи молочных продуктов установленным санитарным правилам;

4.1.4. организация, оказывающая услугу, должна иметь согласование органов государственного потребительского надзора на весь выдаваемый ассортимент детских молочных продуктов.

4.2. Требования к режиму работы пункта выдачи молочных продуктов

4.2.1. начало работы пункта выдачи молочных продуктов должно быть не позднее 12:00, а ее окончание не раньше 16:00;

4.2.2. при изменении периодичности получения молочных продуктов организация, оказывающая услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) детей, находящихся на искусственном или смешанном вскармливании, об изменениях в предоставлении им молочных продуктов не менее чем за 3 дня до вступления в силу этих изменений;

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна разместить в месте, доступном для обозрения посетителями расписание приема продуктов из цеха их приготовления.

4.3. Требования к помещениям пункта выдачи молочных продуктов

4.3.1. пункт выдачи молочных продуктов должен размещаться на 1 этаже лечебно-профилактических учреждений или зданий жилищно-коммунального назначения;

4.3.2. при размещении пункта выдачи молочных продуктов должен быть предусмотрен отдельный вход;

4.3.3. помещения для производства (приема) и хранения молочной продукции должны быть расположены отдельно от помещения ее выдачи;

4.3.4. площадь помещения выдачи молочных продуктов должна быть не менее 15 м2;

4.3.5. помещение выдачи молочных продуктов должно быть оборудовано столом (прилавком);

4.3.6. в помещении выдачи молочных продуктов не должны находиться оборудование и инвентарь, а также иные предметы не связанные с деятельностью пункта;

4.3.7. уровень освещенности в помещении выдачи молочных продуктов должен быть не менее 100 лк;

4.3.8. температура воздуха в помещении выдачи молочных продуктов должна быть не менее 15 градусов Цельсия;

4.3.9. Требования к содержанию помещения выдачи молочных продуктов:

4.3.9.1. к началу работы пункта полы в помещении выдачи молочных продуктов должны быть сухими, чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.3.9.2. в течение всего времени работы пункта на поверхности мебели, используемой для выдачи молочных продуктов, не должно быть остатков выдаваемых молочных продуктов, мусора и следов грязи и пыли. Возникающие загрязнения поверхности мебели, используемой для выдачи молочных продуктов, должны удаляться сотрудниками молочной кухни незамедлительно;

4.3.9.3. помещение выдачи молочных продуктов должно быть оборудовано урнами. Очистка урн должна производиться при их наполнении на 2/3 объема;

4.3.9.4. при наличии санитарных узлов в местах общего пользования к началу работы пункта выдачи молочных продуктов унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага, мылящие средства и средства для сушки рук;

4.3.9.5. в помещении выдачи молочных продуктов должны отсутствовать тараканы, муравьи, мухи и иные насекомые.

4.4. Требования к организации выдачи молочных продуктов

4.4.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить каждому обратившемуся полную выдачу молочных продуктов в соответствии с ежедневным рационом, предусмотренным рецептом;

4.4.2. выдаваемые продукты должны быть предварительно расфасованы (разлиты). Используемая при фасовке посуда должна быть закрыта крышками, исключающими возможность разлива молочных продуктов при переноске. Организация, оказывающая услугу, не должна производить фасовку (разлив) молочных продуктов в помещении их выдачи;

4.4.3. расфасованные молочные продукты должны быть в посуде, не имеющей внешних повреждений (сколов и трещин). Посуда должна быть чистой, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей;

4.4.4. организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять отпуск молочных продуктов в посуду обратившихся за услугой лиц;

4.4.5. на каждой порции выдаваемых молочных продуктов должен быть ярлык с обозначением наименования, вида, количества продукта, даты и часа его приготовления;

4.4.6. при приеме использованной посуды организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ее прием и хранение отдельно от выдачи готовых молочных продуктов;

4.4.7. персонал организации, оказывающей услугу, осуществляющий выдачу молочных продуктов, должен быть одет в специальную санитарную одежду (медицинский халат), волосы должны быть убраны под головной убор или косынку;

4.4.8. санитарная одежда (медицинский халат, костюм) сотрудника, осуществляющего выдачу молочных продуктов, не должна иметь пятен и иных следов загрязнений. Руки сотрудника осуществляющего выдачу молочных продуктов должны быть чистыми с коротко остриженными ногтями;

4.4.9. организация, оказывающая услугу, не должна допускать к работе сотрудников с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк) без медицинского заключения о состоянии его здоровья;

4.4.10. организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выдачу молочных продуктов только в порядке очередности;

4.4.11. при выдаче молочных продуктов (сдаче использованной посуды) время ожидания в очереди должно составлять не более 20 минут.

4.5. Общие требования к взаимодействию с родителями (законными представителями) детей получающих молочные продукты и смеси

4.5.1. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на получателей услуги, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.5.2. персонал организации, оказывающей услугу (в том числе технический), ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять обратившихся, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.5.3. персонал организации, оказывающей услугу (в том числе технический), должен отвечать на все вопросы обратившихся по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.6. Требования к предоставлению информации

4.6.1. в помещении выдачи молочных продуктов должны быть размещены: режим работы пункта выдачи молочных продуктов; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка и здравоохранения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета здравоохранения Администрации города Сургута; текст настоящего Стандарта;

4.6.2. организация, оказывающая услугу, должна предоставить по требованию обратившихся заключение государственного органа потребительского надзора на всю продукцию, предназначенную для детского питания.

4.7. Прочие требования

4.7.1. сотрудники организации, оказывающей услугу, должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.7.2. персонал организации, оказывающей услугу, должен незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными лицами общественного порядка;

4.7.3. организация, оказывающая услугу, не должна производить работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений во время работы пункта выдачи молочных продуктов.

4.8. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую ее услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;

4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;

- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.3.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Бесплатное обеспечение
детей до трех лет молочными
продуктами и смесями»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Бесплатное обеспечение
детей до трех лет молочными
продуктами и смесями»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 6
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Оздоровительный отдых детей в санаторно-курортных учреждениях Российской Федерации и иностранных государств»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Оздоровительный отдых детей в санаторно-курортных учреждениях Российской Федерации и иностранных государств» (далее – бюджетная услуга), являются организации, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, оказывающих услугу, должен быть опубликован на официальном сайте Администрации города в сети Интернет в течение 15 дней после проведения конкурса и выявления организаций победивших в нем.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

2.2. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями от 21.12.2004);

2.3. Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями от 30.12.2006);

2.4. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.1277-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных детских коллективов» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 31 марта 2003 г.);

2.5. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 №546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута»;

2.6. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городской округ город Сургут.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Возможность провести выездной оздоровительный отдых в санаторно-курортных учреждениях в климатически благоприятных регионах Российской Федерации и в иностранных государствах (далее – выездной оздоровительный отдых) имеют дети с функциональными нарушениями в состоянии здоровья.

Комитет по здравоохранению Администрации города Сургута должен осуществить отбор детей для предоставления им возможности провести выездной оздоровительный отдых в соответствии с оценкой состояния их здоровья.

3.3. Комитет по здравоохранению Администрации города Сургута должен довести информацию о возможности проведения выездного оздоровительного отдыха до сведения родителей (законных представителей) ребенка не позднее чем за 20 дней до предполагаемой даты начала отдыха. В уведомлении должна быть сообщена информация о предполагаемом месте проведения отдыха, его продолжительности, размере оплаты (если таковая предполагается), способах переезда до места назначения и обратно.

3.4. В течение 7 дней с момента получения информации о возможности проведения выездного оздоровительного отдыха родители (законные представители) ребенка должны представить в комитет по здравоохранению Администрации города Сургута письменное согласие (отказ) на проведение выездного оздоровительного отдыха их ребенком.

Согласие (отказ) должно быть предоставлено лично родителем (законным представителем) в простой письменной форме с указанием фамилии, имени, отчества ребенка, подписью родителей (законных представителей) и датой подписи согласия (отказа).

Допускается машинописное оформление документа.

3.5. По факту получения согласия комитет по здравоохранению Администрации города Сургута должен представить родителям (законным представителям) информацию об организации, оказывающей услугу (наименование организации, адрес, телефон, режим работы).

3.6. В течение 7 дней с момента подачи согласия родитель (законный представитель) должен лично обратиться в организацию, оказывающую услугу, для заключения договора

Для подписания договора на оказание услуги родителю (законному представителю) при себе необходимо иметь паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность.

При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) с настоящим Стандартом, правилами поведения детей во время выездного оздоровительного отдыха (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию выездного оздоровительного отдыха.

3.7. По факту заключения договора организация, оказывающая услугу, должна выдать родителю (законному представителю) квитанцию на оплату выездного оздоровительно отдыха ребенка и известить о месте и времени сбора для отправления к месту отдыха.

В случае изменения времени и (или) места сбора для отправки отдыхающих организация, оказывающая услугу, должна сообщить информацию о принятых изменениях не позднее 3 дней до дня отправления.

3.8. После заключения договора и оплаты выездного оздоровительного отдыха ребенок получает право на получение выездного оздоровительного отдыха по соответствующему направлению.

3.9. Дети, отправляемые на выездной оздоровительный отдых, должны явиться в сопровождении родителей (законных представителей) в установленное организацией, оказывающей услугу, место и время. При себе необходимо иметь:

- паспорт ребенка (при наличии);
- заграничный паспорт (требуется при выезде в иностранные государства);
- свидетельство о рождении ребенка (при отсутствии паспорта);
- нотариально заверенное согласие родителей (законных представителей) на выезд в иностранные государства их детей в сопровождении сотрудников, организации оказывающей услугу (требуется в случае проведения отдыха в иностранных государствах);
- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка;
- полис обязательного медицинского страхования (требуется для выезда в другие регионы Российской Федерации);
- квитанцию об оплате оздоровительного отдыха.

В случае отсутствия указанных документов, организация, оказывающая услугу, вправе отказать в предоставлении услуги.

4. Требования к качеству организации выездного оздоровительного отдыха

4.1. Требования к регламентации деятельности организации, организующей выездной оздоровительный отдых

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 20 дней до начала выездного оздоровительного отдыха принять программу выездных мероприятий и обеспечить ознакомление с ней всех заинтересованных лиц;

4.1.2. организация, оказывающая услугу, должна утвердить правила поведения детей во время проведения выездного оздоровительного отдыха.

4.2. Требования к доставке отдыхающих к месту отдыха и обратно

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить доставку детей к месту отдыха и обратно (к месту, в котором осуществлялось отправление отдыхающих);

4.2.2. при доставке детей их должны сопровождать сотрудники организации, оказывающей услугу, из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 детей;

4.2.3. при доставке детей их должен сопровождать медицинский работник;

4.2.4. при доставке каждому ребенку должно быть предоставлено отдельное место в транспортном средстве;

4.2.5. при доставке железнодорожным транспортом каждому ребенку должен быть выделен индивидуальный комплект постельного белья;

4.2.6. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить питание сопровождаемых детей во время пути следования к месту отдыха и обратно. При нахождении в пути свыше одних суток должно быть организовано трехразовое горячее питание и обеспечение горячими и(или) прохладительными напитками не менее 4 раз в день;

4.2.7. организация, оказывающая бюджетную услугу, должна иметь заключение государственного органа в сфере надзора за санитарно-эпидемиологическим благополучием на используемые для питания дорожные наборы продуктов (сухие пайки и напитки).

4.3. Требования к организации выездного оздоровительного отдыха

4.3.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить ежедневное трехразовое питание для детей;

4.3.2. организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть для детей не менее 1,5 часов свободного времени в день;

4.3.3. во время проведения экскурсий, пребывания вне специализированной зоны отдыха санаторно-курортного учреждения детей должен сопровождать сотрудник организации, оказывающей услугу;

4.3.4. выездной оздоровительный отдых детей должен проводиться только на базе специализированных санаторно-курортных учреждений;

4.3.5. в случае проведения оздоровительного отдыха за пределами Российской Федерации организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие переводчика для общения детей с представителями страны пребывания.

4.4. Общие требования к взаимодействию с отдыхающими

4.4.1. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать детей к посещению мероприятий, не предусмотренных программой выездного оздоровительного отдыха;

4.4.2. персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на отдыхающих, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.4.3. персонал организации, оказывающей услугу, не должен публично наказывать отдыхающих за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использовать методы, унижающими достоинство отдыхающих (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним отдыхающих или группой отдыхающих не может являться основанием для наказания иных отдыхающих;

4.4.4. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять отдыхающих, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.4.5. персонал организации, оказывающей услугу, не должен требовать от отдыхающих ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха;

4.4.6. персонал организации, оказывающей услугу, не должен отдавать предпочтение отдельным отдыхающим при распределении материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи;

4.4.7. при обнаружении сотрудником организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к отдыхающим, драк, в которые вовлечены отдыхающие, сотрудники организации, оказывающей услугу, должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

4.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.6.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.6.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.6.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.6.6-5.3.6.12 не осуществляются.

5.3.6.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя предоставить ему расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.10. обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.6.10;

5.3.6.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.10-5.3.6.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.11.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.10. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.11. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.12. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.6.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.6.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу (в случае установления нарушений требований Стандарта в акте должны быть указаны мероприятия по устранению нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта);
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Оздоровительный отдых детей
в санаторно-курортных учреждениях
Российской Федерации и
иностранных государств»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Оздоровительный отдых детей в
санаторно-курортных учреждениях
Российской Федерации и
иностранных государств»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

http://www.admsurgut.ru/docs.php?id=215655&ttop=200530

№2024 ОТ 25.06.2007 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

В целях повышения качества оказания бюджетных услуг города Сургута, реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Сургута, утвержденной распоряжением Администрации города от 10.11.2005 № 2705:

1. Утвердить стандарты качества бюджетных услуг:

1.1. Содержание городских улиц, дорог (проезжая часть, автостоянки, инженерные сооружения) согласно приложению 1.

1.2. Ремонт городских автомобильных дорог согласно приложению 2.

1.3. Техническая эксплуатация, содержание и ремонт объектов регулирования дорожного движения согласно приложению 3.

1.4. Пассажирские перевозки общественным транспортом согласно приложению 4.

1.5. Благоустройство улиц и дорог согласно приложению 5.

1.6. Техническая эксплуатация, содержание и ремонт линий уличного освещения согласно приложению 6.

2. Структурным подразделениям Администрации города, ответственным за оказание бюджетных услуг:

2.1. Довести стандарты качества бюджетных услуг до сведения муниципальных организаций, оказывающих бюджетные услуги.

2.2. При формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание бюджетных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества бюджетных услуг.

2.3. Организовать контроль соблюдения требований стандартов качества бюджетных услуг в соответствии с утвержденными стандартами.

2.4. Не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, представлять в департамент по экономической политике информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества бюджетных услуг, совершенных действиях по результатам рассмотрения жалоб и выявленным нарушениям требований стандартов качества.

3. Департаменту по экономической политике (Одинцов Р.В.) на ежеквартальной основе представлять сводный отчет о соблюдении стандартов качества бюджетных услуг Главе города и курирующим заместителям главы Администрации города.

4. Информационно-аналитическому управлению (Тройнина В.И.) разместить настоящее постановление на официальном интернет-сайте Администрации города.

5. Настоящее постановление вступает в силу с 01.07.2007.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Гладского Д.Г.

Глава города А.Л. Сидоров

Приложение 1
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги «Содержание городских улиц, дорог (проезжая часть, автостоянки, инженерные сооружения)»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Содержание городских улиц, дорог (проезжая часть, автостоянки, инженерные сооружения)» (далее – бюджетная услуга), являются организации, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года);

2.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.06);

2.3. Федеральный закон от 10 декабря 1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (с изменениями от 18.12.06);

2.4. Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 № 1090 «О правилах дорожного движения» (с изменениями от 28.02.06);

2.5. Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

2.6. Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утв. Минздравом СССР 5 августа 1988 № 4690-88);

2.7. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 № 221);

2.8. Ведомственные строительные нормы ВСН 24-88 «Технические нормы ремонта и содержания автомобильных дорог» (утв. Минавтодором РСФСР 29 июня 1988);

2.9.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.10. Решение Сургутской городской Думы от 2 декабря 2005 № 532-III ГД «Об утверждении Правил организации благоустройства города Сургута»;

2.11. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Сообщить о наличии зимней скользкости, обнаруженных на проезжей части посторонних предметах, скоплении на проезжей части дорог и общественных автостоянках талых и ливневых вод, жители и гости города могут по телефонам организаций, оказывающих услуги, либо по телефону 52-45-16, 52-45-19, 52-45-17 комитета транспорта и эксплуатации дорог Администрации города.

В своем сообщении необходимо указать место и время обнаружения зимней скользкости, обнаруженных на проезжей части посторонних предметов, скопления на проезжей части дорог и общественных автостоянках талых и ливневых вод.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Общие требования:

4.1.1. жители города Сургута должны быть проинформированы через публикации в газете «Сургутские ведомости» о периодичности (номенклатуре) работ летнего содержания (уборка мусора и грязи, полив дорожного полотна) и зимнего содержания (уборка снега, удаление льда и снежных накатов с проезжей части дорог, посыпка проезжей части дорог) улиц и дорог, а также о сроках их действия;

4.1.2. организация, оказывающая услугу, должна осуществлять содержание улиц и дорог согласно утвержденной периодичности (номенклатуре) работ;

4.1.3. при выполнении работ по содержанию дорог на специализированной технике, осуществляющей работы, должен быть включен проблесковый маячок желтого или оранжевого цвета;

4.1.4. неработающие дорожные машины, должны быть обозначены соответствующими дорожными знаками, а в темное время суток и в условиях недостаточной видимости - дополнительно красными и желтыми сигнальными огнями;

4.1.5. при проведении работ оказывающая услугу организация не должна блокировать дорожное движение на участке проведения работ;

4.1.6. в случае утраты или порчи при производстве работ по вине оказывающей услугу организации исправного состояния дорожных покрытий и сооружений, строений, коммуникаций, зеленых насаждений вдоль улиц и дорог, оказывающая услугу организация должна в течение недели восстановить нарушенный участок до первоначального состояния;

4.1.7. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие нанесенных в результате проведения работ механических повреждений автотранспорта, в том числе припаркованного на обочине дорог;

4.1.8. в случаях гибели животных на дорогах оказывающая услугу организация должна в течение 1 суток организовать транспортировку останков животных к месту их утилизации;

4.1.9. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения;

4.1.10. сотрудники оказывающей услугу организации, непосредственно выполняющие работы по содержанию улиц и дорог, должны быть одеты в специальную одежду со светоотражающими вставками;

4.1.11. непосредственно после проведения уборки на проезжей части дорог и улиц должны отсутствовать посторонние предметы, не имеющие отношения к обустройству дорожного полотна;

4.2. Зимнее содержание улиц и дорог:

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна убирать снег с проезжей части дорог и улиц в лотковую (прибордюрную часть), посредством формирования снежных валов. На дорогах без бордюров снег должен убираться за пределы обочин;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, не должна формировать снежные валы:

а) на пересечениях всех дорог и улиц в одном уровне и вблизи железнодорожных переездов в зоне треугольника видимости;

б) ближе 5 м от пешеходного перехода;

в) ближе 20 м от остановочного пункта общественного транспорта;

г) на участках дорог, оборудованных транспортными ограждениями или повышенным бордюром;

д) на тротуарах;

е) автостоянках, детских, спортивных, хозяйственных площадках;

ж) разделительных полосах дорожного полотна.

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна ликвидировать зимнюю скользкость на магистральных дорогах скоростного движения, магистральных улицах общегородского значения непрерывного движения в течение 4 часов, на магистральных дорогах регулируемого движения, магистральных улицах общегородского значения регулируемого движения в течение 5 часов, на иных дорогах в течение 6 часов с момента ее обнаружения (либо уведомления об этом со стороны жителей и организаций города), посредством обработки дорожного покрытия противогололедными материалами;

4.2.4. организация, оказывающая услугу, должна осуществить очистку улиц от снега в течение 6 часов с момента окончания снегопада (метели);

4.2.5. организация, оказывающая услугу, должна осуществлять вывоз снежных валов в течение 10 суток с момента их формирования;

4.2.6. организация, оказывающая услугу, не должна укладывать снег и сколотый лед на теплофикационные камеры и смотровые колодцы; сбрасывать снег и лед в открытые водоемы, приваливать снег к стенам зданий;

4.2.7. во время уборки снега и льда, убираемый посредством снегоуборочной техники снег (лед) не должен попадать на одежду людей, находящихся на остановках общественного транспорта и на пешеходных переходах;

4.3. Летнее содержание улиц и дорог:

4.3.1. при отсутствии осадков организация, оказывающая услугу, должна производить механизированное подметание проезжей части с увлажнением;

4.3.2. при температуре воздуха выше +25 градусов по шкале Цельсия при отсутствии осадков оказывающая услугу организация должна производить увлажнение проезжей части улиц и дорог не реже 1 раза в сутки;

4.3.3. при увлажнении (помывке) дорожного покрытия, скапливающиеся в прилотковой части дороги загрязнения, не должны выбрасываться потоками воды на полосы зеленых насаждений или тротуар;

4.3.4. при проведении работ по подметанию и увлажнению дорожного покрытия, вода, пыль и мусор не должны попадать на одежду людей, находящихся на тротуарах, остановках общественного транспорта и на пешеходных переходах;

4.3.5. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отвод либо откачку талых и поверхностных вод с проезжей части дорог, автостоянок, в местах скоплений, превышающих по площади 30 кв.м. в течение 36 часов с момента образования или в течение 24 часов с момента получения сообщения об этом;

4.3.6. организация, оказывающая услугу, должна производить проверку работы дождеприемных колодцев не реже 1 раза в неделю и устранять неполадки непосредственно при их обнаружении.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных,

предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения

требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 20 и более (до 30) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 30 и более (до 50) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 50 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 20 и каждое последующее нарушение (до 50) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,1% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 50 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение месяца невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки

ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 2% месячной стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту качества
бюджетной услуги «Содержание городских
улиц, дорог (проезжая часть, автостоянки,
инженерные сооружения)»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:
1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту качества
бюджетной услуги «Содержание городских
улиц, дорог (проезжая часть, автостоянки,
инженерные сооружения)»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

подпись

дата

Приложение 2
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Ремонт городских автомобильных дорог»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Ремонт городских автомобильных дорог» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года);

2.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.06);

2.3. Федеральный закон от 10 декабря 1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (с изменениями от 18.12.06);

2.4. Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 № 1090 «О правилах дорожного движения» (с изменениями от 28.02.06);

2.5. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 № 221);

2.6. Ведомственные строительные нормы ВСН 24-88 «Технические правила ремонта и содержания автомобильных дорог» (утвержден Минавтодором РСФСР 29 июня 1988);

2.7. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 3 мая 2000 № 23-оз «Об автомобильных дорогах и дорожной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 02.11.06);

2.8. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.9. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Сообщить о наличии повреждений дорожного полотна, бордюров, ограждений, неисправностях ливневой канализации жители и гости города могут по телефонам организаций, оказывающих услугу, либо по телефону 52-45-16, 52-45-19, 52-45-17 комитета транспорта и эксплуатации дорог Администрации города.

В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. жители города Сургута не менее чем за 2 суток до проведения капитального или среднего ремонта, сопровождающегося ограничением транспортного или пешеходного движения, должны быть проинформированы о месте и приблизительных сроках проведения ремонта через публикации в газете «Сургутские ведомости» и иных средствах массовой информации;

4.2. места проведения ремонтных работ, а также неработающие дорожные машины, строительные материалы, конструкции, которые не могут быть убраны за пределы дороги, должны быть обозначены соответствующими дорожными знаками, направляющими и ограждающими устройствами, а в темное время суток и в условиях недостаточной видимости – дополнительно красными и желтыми сигнальными огнями, в соответствии с согласованной ГИБДД УВД города Сургута и комитетом транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города Сургута схемой организации дорожного движения;

4.3. при обращении жителей города Сургута сотрудники оказывающей услугу организации, ответственные за производство работ, должны предъявлять согласованную схему организации дорожного движения;

4.4. при выполнении работ по ремонту автомобильных дорог на всей специализированной технике, используемой для осуществления ремонта, должен быть включен проблесковый маячок желтого или оранжевого цвета;

4.5. организация, оказывающая услугу, не должна при проведении работ блокировать движение автотранспорта более чем на 5 минут. При необходимости прекращения движения большей продолжительности данные действия должны быть согласованы с ГИБДД УВД города Сургута и комитетом транспорта, связи и

эксплуатации дорог Администрации города Сургута и организован объезд;

4.6. после проведения ремонтных работ покрытия проезжей части отклонение верха покрытия проезжей части от крышки люка колодца подземных инженерных сооружений не должно превышать 2,0 см;

4.7. после проведения ремонтных работ дорожное полотно должно быть ровным, должны отсутствовать трещины, углубления и выпуклости, не предусмотренные заданием на проведение ремонтных работ;

4.8. после окончания работ дорожное полотно должно быть очищено от посторонних предметов, не имеющих отношения к его обустройству. На тротуарах и зеленых насаждениях вдоль дорог должны отсутствовать отходы и остатки строительных материалов, элементы замененного покрытия, бордюров и ограждений, образовавшиеся в ходе проведения работ;

4.9. в случае утраты или порчи при производстве работ исправного состояния дорожных сооружений, строений, коммуникаций, зеленых насаждений вдоль улиц и дорог по вине оказывающей услугу организации, данная организация должна в течение недели восстановить нарушенное благоустройство до первоначального состояния;

4.10. временно установленные для производства работ дорожные знаки должны быть сняты в течение суток после окончания работ;

4.11. организация, оказывающая услугу, не должна допускать до выполнения ремонтных работ сотрудников в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

4.12. сотрудники оказывающей услугу организации, непосредственно выполняющие ремонтные работы, должны быть одеты в специальную одежду со светоотражающими вставками;

4.13. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распи- вать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные

действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 5 и более (до 10) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 10 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за троекратное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного

подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 5 и каждое последующее нарушение (до 10) требований стандарта в течение срока исполнения контракта – неустойка в размере 0,2% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 10 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и повторное в течение срока исполнения контракта невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 2% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за троекратное в течение срока исполнения контракта невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Ремонт городских
автомобильных дорог»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Ремонт городских
автомобильных дорог»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 3
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги «Техническая эксплуатация, содержание и ремонт объектов регулирования дорожного движения»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Техническая эксплуатация, содержание и ремонт объектов регулирования дорожного движения» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года);

2.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.06);

2.3. Федеральный закон от 10 декабря 1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» (с изменениями от 18.12.06);

2.4. Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 № 1090 «О правилах дорожного движения» 9с изменениями от 28.02.06);

2.5. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 № 221);

2.6. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51256-99 «Технические средства организации дорожного движения. Разметка дорожная. Типы и основные параметры. Общие технические требования» (принят постановлением Госстандарта РФ от 30 марта 1999 № 103);

2.7. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52289-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и

направляющих устройств» (утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2004 № 120-ст) (с изменениями от 08.12.05);

2.8.Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 3 мая 2000 № 23-оз «Об автомобильных дорогах и дорожной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 02.11.06);

2.9.Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.10. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Сообщить о неисправностях работы светофоров, повреждении колесоотбойных ограждений и сигнальных столбиков, повреждениях дорожных знаков, дорожной разметки жители и гости города могут по телефонам организаций, оказывающих услугу, либо по телефону 52-45-16, 52-45-19, 52-45-17 комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города.

В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. места проведения работ, а также неработающие дорожные машины, строительные материалы, конструкции, которые не могут быть убраны за пределы дороги, должны быть обозначены соответствующими дорожными знаками, направляющими и ограждающими устройствами, а в темное время суток и в условиях недостаточной видимости – дополнительно красными и желтыми сигнальными огнями, в соответствии с согласованной ГИБДД УВД города Сургута и комитетом транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города Сургута схемой организации дорожного движения;

4.2. при обращении жителей города Сургута сотрудники оказывающей услугу организации, ответственные за производство работ, должны предъявлять согласованную схему организации дорожного движения;

4.3. при выполнении работ по нанесению дорожной разметки, иных работ по содержанию и ремонту объектов регулирования дорожного движения на всей специализированной технике, используемой при производстве работ, должен быть включен проблесковый маячок желтого или оранжевого цвета;

4.4. после окончания работ территория проведения работ должна быть очищена от посторонних предметов, не имеющих отношения к обустройству. На тротуарах и зеленых насаждениях вдоль дорог должны отсутствовать отходы и остатки материалов, элементы замененных бордюров и ограждений, стоек, дорожных знаков, образовавшиеся в ходе проведения работ;

4.5. организация, оказывающая услугу, не должна при проведении работ блокировать движение автотранспорта более чем на 5 минут. При необходимости прекращения движения большей продолжительности данные действия должны быть согласованы с ГИБДД УВД города Сургута и комитетом транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города Сургута и организован объезд;

4.6. на поверхности дорожных знаков должны отсутствовать повреждения, затрудняющие восприятие знаков. Оказывающая услугу организация должна осуществить замену или восстановление поврежденных дорожных знаков в течение трех суток (одних суток – для знаков приоритета) с момента обнаружения, либо с момента уведомления о повреждениях со стороны жителей города Сургута;

4.7. временно установленные для производства работ дорожные знаки должны быть сняты в течение суток после окончания работ;

4.8. дорожные знаки и светофоры должны быть различимы с расстояния 50 м по направлению движения;

4.9. отдельные детали светофора либо элементы его крепления не должны иметь видимых повреждений и разрушений;

4.10. рассеиватели (стекла) светофоров не должны иметь трещин и сколов. Символы, наносимые на рассеиватели, должны распознаваться с расстояния не менее 50 м. Организация, оказывающая услугу, должна произвести замену вышедшего из строя источника света светофора в течение суток, а поврежденной электромонтажной схемы в корпусе светофора или электрического кабеля в течение 3 суток с момента обнаружения повреждений, либо с момента уведомления о повреждениях со стороны жителей города Сургута;

4.11. разметка не должна выступать над проезжей частью более чем на 6 мм. Световозвращатели (катафоты), используемые для оптической ориентации водителя в сочетании с линиями горизонтальной разметки или самостоятельно, не должны возвышаться над проезжей частью более чем на 20 мм;

4.12. при нанесении дорожной разметки по измененной схеме не должно оставаться видимых следов старой разметки;

4.13. организация, оказывающая услугу, при проведении работ не должна использовать поврежденные ограждения;

4.14. после окраски дорожных ограждений на них должны отсутствовать видимые невооруженным взглядом следы прежней окраски, неокрашенные участки;

4.15. окраска дорожных ограждений должна сохранять свои потребительские свойства (целостность лакокрасочного покрытия, отсутствие неокрашенных участков) в течение не менее 6 месяцев после ее нанесения.

4.16. сигнальные столбики не должны иметь видимых разрушений и деформаций;

4.17. сигнальные столбики должны быть отчетливо видны в светлое время суток с расстояния не менее 100 м;

4.18. в случае утраты или порчи при производстве работ по вине оказывающей услугу организации исправного состояния дорожных сооружений, строений, коммуникаций, зеленых насаждений вдоль улиц и дорог, оказывающая услугу организация должна в течение недели восстановить нарушенный участок до первоначального состояния;

4.19. сотрудники оказывающей услугу организации, непосредственно выполняющие работы, должны быть одеты в специальную одежду со светоотражающими вставками;

4.20. организация, оказывающая услугу, не должна допускать до выполнения дорожных работ сотрудников в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

4.21. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии

его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в

случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен

ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 20 и более (до 30) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 30 и более (до 50) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 50 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть

выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 20 и каждое последующее нарушение (до 50) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,1% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 50 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение месяца невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 2% месячной стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Техническая эксплуатация,
содержание и ремонт объектов
регулирования дорожного движения»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Техническая эксплуатация,
содержание и ремонт объектов
регулирования дорожного движения»
(обратная сторона)

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

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 4
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Пассажирские перевозки общественным транспортом»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Пассажирские перевозки общественным транспортом» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года);

2.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 29.12.06);

2.3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.4. Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 № 1090 «О правилах дорожного движения» (с изменениями от 28.02.06);

2.5. Приказ Минтранса РСФСР от 24 декабря 1987 № 176 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в РСФСР»;

2.6. Приказ Минтранса РСФСР от 31 декабря 1981 № 200 «Об утверждении правил организации пассажирских перевозок на автомобильном транспорте»;

2.7. Приказ Минтранса Российской Федерации от 8 января 1997 № 2 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами» (с изменениями от 18.07.00);

2.8. Приказ МВД Российской Федерации от 8 июня 1999 № 410 «О совершенствовании нормативно-правового регулирования деятельности службы дорожной инспекции и организации движения Государственной

инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации» (с изменениями от 07.07.03);

2.9.Постановление Совета Министров РСФСР от 8 января 1969 № 12 «Об утверждении Устава автомобильного транспорта РСФСР» (с изменениями от 18.02.91);

2.10. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 3 мая 2000 № 23-оз «Об автомобильных дорогах и дорожной деятельности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 02.11.06);

2.11. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 7 июля 2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 10.10.06);

2.12. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.13. Решение Сургутской городской Думы от 7 октября 1999 № 201-II ГД «Об утверждении Положения о наименовании, переименовании и упразднении топонимических и других названий объектов города Сургута»;

2.14. Постановление Администрации города Сургута от 6 февраля 2004 № 38 «Об утверждении Положения "Об организации маршрутных пассажирских автоперевозок транспортом общего пользования на территории муниципального образования город окружного значения Сургут» (с изменениями от 14.05.05);

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Услуга может быть оказана по обращению любого гражданина.

3.2. Предоставление услуги осуществляется на остановочных пунктах общественного пассажирского транспорта. Посадка и высадка пассажиров в иных местах не допускается.

3.3. Для получения услуги необходимо приобрести разовый билет на одну пассажироперевозку, независимо от расстояния на территории города, в автобусах общего пользования, либо абонементный месячный бмлет на пассажиропоездки в общественном транспорте города, разовый билет на провоз каждого места багажа размером более 60х40х20 см, в том числе животных, и предъявлять его кондуктору по требованию. Проездной билет должен содержать информацию о сроке действия проездного билета.

Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно в автобусах городских маршрутов одного ребенка в возрасте не старше 7 лет включительно, если он не занимает отдельного места.

Пассажир имеет право бесплатно провозить вместе с собой ручную кладь размером не более 60х40х20 см (в том числе мелких животных и птиц в клетке или одну пару лыж (детские санки)).

Актуальную информацию о действующих тарифах на проезд в общественном пассажирском транспорте, льготах на приобретение проездных

билетов, правилах проезда, расписании движения того или иного маршрута общественного пассажирского транспорта житель или гость города Сургута может узнать, позвонив в комитет транспорта, связи и эксплуатации дорог по телефонам 52-45-14, 52-44-99, а также на официальном сайте Администрации города Сургута в сети Интернет.

3.4. Запрещается проезд на общественном пассажирском транспорте лиц, находящихся в состоянии опьянения, а также лиц, имеющих в качестве багажа (ручной клади) огнеопасные, взрывчатые, отравляющие, ядовитые, едкие и зловонные вещества, предметы и вещи габаритом более 100х50х30 см, предметы и вещи, загрязняющие подвижной состав или одежду пассажиров.

3.5. Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в перевозке на общественном пассажирском транспорте в случае, когда автобус заполнен в соответствии с максимально установленным для перевозки числом пассажиров.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к режиму работы:

4.1.1. общественный городской транспорт должен начинать свою работу ежедневно не позднее 06:30 местного времени и заканчивать не ранее 22:30 местного времени;

4.1.2. расписание (интервалы) движения общественного пассажирского транспорта должно не реже одного раза в год публиковаться в газете «Сургутские ведомости» и обновляться по мере его изменения на официальном сайте Администрации города Сургута на странице комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог;

4.1.3. отклонение от расписания движения на городских автобусных маршрутах должно составлять не более 4 минут на каждой из остановок при наличии нормальных условий на улично-дорожной сети города (отсутствие заторов, аварий, перекрытий, городских мероприятий);

4.1.4. организация, оказывающая услугу, не должна временно прекращать или ограничивать перевозки пассажиров, кроме случаев явлений стихийного характера или из-за дорожно-климатических условий, аварий на тепловых, газовых, электрических и других коммуникациях, при которых движение сопряжено с реальной угрозой жизни и здоровью пассажиров;

4.1.5. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие на видных местах начальных, конечных и промежуточных остановочных пунктов городских автобусных маршрутов указатели интервалов движения автобусов по периодам суток;

4.1.6. организация, оказывающая услугу, не менее чем за 3 дня до открытия и закрытия движения маршрута должна вывешивать для сведения пассажиров объявления о подобных изменениях на начальных, конечных и промежуточных остановочных пунктах и опубликовать обозначенные изменения в газете «Сургутские ведомости»;

4.1.7. организация, оказывающая услугу, не менее чем за 3 дня до изменения движения маршрута должна опубликовать обозначенные изменения в газете «Сургутские ведомости» и разместить специальные объявления в автобусах данного маршрута и на начальных, конечных и промежуточных остановочных пунктах;

4.2. Требования к транспортным средствам:

4.2.1. все автобусы, принадлежащие оказывающей услугу организации, должны своевременно пройти государственный технический осмотр, быть застрахованными на случай причинения вреда (ущерба) здоровью пассажиров;

4.2.2. внешнее оформление транспортного средства должно включать в себя:

- передний указатель маршрута следования (начальная и конечная остановки маршрута) и номер маршрута;
- боковой указатель маршрута следования;
- задний указатель номера маршрута;
- передний и задний наружные номера автобуса (совпадающие с регистрационными).

4.2.3. цифры и буквы регистрационных знаков должны быть повторены на задней стенке кузовов автобусов. Высота цифр - не менее 300 мм.

4.2.4. передний и задний номера транспортного средства должны быть чистыми;

4.2.5. внутреннее оформление транспортного средства должно включать в себя:

- табличку с ФИО водителя и кондуктора;
- схему маршрута с указанием всех остановок;
- таблички с указанием мест для пассажиров с детьми и инвалидов;
- таблички с указанием стоимости проезда;
- правила пользования автобусом.

4.2.6. транспортное средство должны быть оборудовано исправными устройствами аварийного открывания люков, дверей и окон, исправными огнетушителями, медицинскими аптечками, комплектами молоточков для разбивания стекол;

4.2.7. в салоне транспортных средств, осуществляющих пассажирские перевозки, должны присутствовать надписи, информирующие пассажиров о способах экстренного открывания люков, окон и дверей, удаления стекол салона автобуса в случае дорожно-транспортного происшествия;

4.2.8 двери выхода пассажиров из транспортного средства должны быть обозначены четкими и видными указателями;

4.2.9. кнопки уведомления о необходимости остановки на следующем остановочном пункте должны быть отмечены видными

указателями и находиться в начале, середине и конце салона. При отсутствии копок уведомления о необходимости остановки автобус должен останавливаться на каждом остановочном пункте;

4.2.10. стойки и поручни для держания, кресла для сидения, должны быть устойчиво прикреплены к полу салона транспортного средства. Не допускается шатание и раскачивание стоек, поручней и кресел для сидения;

4.2.11. в салоне транспортного средства должны отсутствовать течи с крыши и уплотнителей окон;

4.2.12. на полу салона транспортного средства должны отсутствовать щели и дыры, не предусмотренные конструкцией транспортного средства;

4.2.13. поверхность полов салона транспортного средства не должна быть скользкой;

4.3. Требования к условиям перевозки пассажиров:

4.3.1. организация, оказывающая услугу, не должна перевозить людей сверх количества, предусмотренного технической характеристикой транспортного средства. Информация о максимальном числе перевозимых пассажиров (в том числе сидячих) должна размещаться на табличке около водительской кабины и, по просьбе пассажиров, предоставляться кондуктором;

4.3.2. при температуре воздуха ниже нуля градусов по шкале Цельсия в салоне общественного пассажирского транспорта отопительное оборудование должно находиться в рабочем состоянии и быть включено. форточки и люки должны быть закрыты;

4.3.3. в темное время суток при осуществлении перевозок пассажиров салон городского общественного транспорта должен быть освещен;

4.3.4. водителям и кондукторам транспортного средства запрещается курить в салоне транспортного средства;

4.3.5. в салоне транспортного средства должен отсутствовать задымление, выраженный запах гари, бензина, табака;

4.3.6. сидячие места в салоне должны быть чистыми (не оставляющими на одежде видимых пятен). При обнаружении (указании пассажирами) загрязнения сидячих мест, кондуктор должен немедленно, либо устранить загрязнение, либо обеспечить заблаговременное предупреждение пассажиров о загрязнении;

4.3.7. поручни в салоне должны быть чистыми, не оставляющими на одежде и руках видимых пятен. При обнаружении (указании пассажиром) загрязнений, кондуктор должен немедленно устранить его;

4.3.8. на полу салона транспортного средства должны отсутствовать торчащие предметы и иные препятствия для движения, не предусмотренные конструкцией автобуса;

4.3.9. перед началом каждого рабочего дня салон транспортного средства, а также его кузов должны быть чистыми;

4.3.10. не допускается звучание в салоне транспортных средств песен и композиций нецензурного содержания;

4.4. Требования к посадке, высадке и перевозке пассажиров:

4.4.1. организация, оказывающая услугу, должна производить посадку и высадку пассажиров только на установленных специальными указателями остановочных пунктах;

4.4.2. водитель общественного пассажирского транспорта должен осуществлять посадку и высадку пассажиров только в съездном кармане остановочного пункта. В случае отсутствия на остановочном пункте съездного кармана водитель общественного пассажирского транспорта должен осуществлять посадку и высадку пассажиров непосредственно перед знаком остановочного пункта;

4.4.3. водитель должен осуществлять посадку и высадку пассажиров только после полной остановки транспортного средства,

4.4.4. водитель должен начинать движение транспортного средства только с закрытыми дверями и не открывать их до полной остановки;

4.4.5. водитель транспортного средства не должен закрывать двери, пока не убедится в том, что все пассажиры зашли и вышли;

4.4.6. водитель транспортного средства должен неукоснительно соблюдать маршрут следования при отсутствии объективных причин (заторов, аварий, перекрытий, городских мероприятий);

4.4.7. водитель транспортного средства должен соблюдать скоростной режим, не допускать резких торможений, за исключением чрезвычайных ситуаций;

4.4.8. водитель или кондуктор транспортного средства должен своевременно, четко и правильно объявить название остановочного пункта, к которому приближается транспорт;

4.5. Требования к общению с пассажирами:

4.5.1. персонал оказывающей услугу организации (водители, кондукторы) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на пассажиров транспортного средства, употреблять нецензурные слова и выражения;

4.5.2. кондуктор транспортного средства должен содействовать престарелым, инвалидам и пассажирам с маленькими детьми в получении сидячего места;

4.5.3. кондуктор транспортного средства должен отвечать на вопросы пассажиров об очередной остановке, очередности остановок и наличии соответствующих остановок на маршруте;

4.6. Иные требования:

4.6.1. организация, оказывающая услугу, не должна допускать к работе на маршруте сотрудников в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

4.6.2. организация, оказывающая услугу, должна выдавать каждому пассажиру, оплатившему проезд непосредственно в салоне транспортного средства, билет установленного образца;

4.6.3. в случае снятия автобуса с линии в связи с неисправностью, аварией иными причинами, выданные пассажирам билеты должны сохранить свое действие для проезда на другом автобусе этого же маршрута. Пересадка пассажиров из одного автобуса в другой должна производиться кондуктором или шофером снятого с линии автобуса.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта

было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель

(или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным

законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является

достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города

Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 20 и более (до 30) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 30 и более (до 50) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 50 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями

соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 20 и каждое последующее нарушение (до 50) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,1% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 50 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение месяца невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 1% месячного объема стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований

стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Пассажирские перевозки
общественным транспортом»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Пассажирские перевозки
общественным транспортом»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 5
к постановлению
Администрации города
от _____ № _____

Стандарт качества бюджетной услуги «Благоустройство улиц и дорог»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Благоустройство улиц и дорог» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Федеральный закон от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.05);

2.2. Постановление Совета Министров РСФСР от 8 января 1969 № 12 «Об утверждении Устава автомобильного транспорта РСФСР» (с изменениями от 18.02.91);

2.3. Приказ Минтранса РСФСР от 31 декабря 1981 № 200 «Об утверждении правил организации пассажирских перевозок на автомобильном транспорте»;

2.4. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 № 221);

2.5. Санитарные нормы и правила СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утверждены постановление Минздрава СССР от 5 августа 1988 № 4690-88);

2.6. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.7. Решение Сургутской городской Думы от 2 декабря 2005 № 532-III ГД «Об утверждении Правил организации благоустройства города Сургута»;

2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Сообщить о повреждениях несущих конструкций и элементов автопавильонов на остановочных площадках и о повреждениях тротуаров жители и гости города могут по телефонам организаций, оказывающих услугу, либо по телефону 52-45-16, 52-45-19, 52-45-17 комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города.

В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. Требования к установке, содержанию и ремонту малых архитектурных форм (автопавильонов):

4.1.1. при проведении установки или ремонта малых архитектурных форм территория проведения работ должна быть огорожена яркой лентой с красными полосами (флажками), должны быть установлены соответствующие временные дорожные знаки;

4.1.2. на устанавливаемых автопавильонах должно быть предусмотрено не менее 5 сидячих мест, защита от снега, дождя и сильного ветра;

4.1.3. вновь устанавливаемый автопавильон должен быть прочно закреплен, не должен шататься, крениться, выступать на проезжую часть или на тротуар;

4.1.4. вновь устанавливаемый павильон не должен мешать обзору водителей, загораживать дорожные знаки и светофорные объекты;

4.1.5. расстояние от вновь установленного автопавильона до проезжей части должно составлять не менее 1,5 метров;

4.1.6. при замене (ремонте) автопавильона оказывающая услугу организация должна восстановить дорожные знаки и таблички с интервалами движения пассажирского транспорта (в случае их размещения на конструкции автопавильона);

4.1.7. свежеокрашенный павильон должен быть огорожен яркой лентой с красными полосами (флажками) и снабжен предупреждающими надписями;

4.1.8. в случае повреждения несущих конструкций автопавильона, он должен быть демонтирован в течение суток с момента обнаружения поломки или уведомления об этом организации, оказывающей услугу, со стороны жителей города Сургута;

4.1.9. в случае разрушения отдельных элементов конструкций автопавильона они должны быть восстановлены в течение 2 недель с момента обнаружения или с момента уведомления об этом организации, оказывающей услугу;

4.1.10. организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год производить мойку автопавильонов на остановках общественного транспорта;

4.1.11. непосредственно после проведения мойки территория автопавильона и автопавильон должны быть чистыми, без следов грязи, должны отсутствовать посторонние предметы, не имеющие отношения к обустройству автопавильона;

4.1.12. автопавильоны должны очищаться от мусора и посторонних предметов не реже 1 раза в неделю;

4.2. Требования к содержанию тротуаров и остановочных площадок:

4.2.1. Зимнее содержание:

4.2.1.1. организация, оказывающая услугу, должна производить очистку от снега и льда тротуаров и остановочных площадок по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю;

4.2.1.2. при проведении работ по подметанию тротуаров и остановочных площадок, удаляемые снег, лед и иные предметы и вещества не должны попадать на одежду людей, находящихся на тротуарах и остановках общественного транспорта;

4.2.1.3. после проведения уборки снега и льда на тротуарах и остановочных площадках должны отсутствовать посторонние предметы, не имеющие отношения к обустройству указанных объектов;

4.2.1.4. организация, оказывающая услугу, не должна формировать снежные валы на проезжей части автодорог, на тротуарах, автостоянках, детских, спортивных, хозяйственных площадках; укладывать снег и сколотый лед на теплофикационные камеры и смотровые колодцы; сбрасывать снег и лед в открытые водоемы, приваливать снег к стенам зданий;

4.2.1.5. организация, оказывающая услугу, должна осуществлять вывоз снежных валов в течение 10 суток с момента их формирования;

4.2.1.6. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить систематическое опорожнение урн, находящихся вдоль тротуаров и на остановочных площадках по мере их наполнения, но не реже 1 раза в неделю;

4.2.2. Летнее содержание:

4.2.2.1. организация, оказывающая услугу, должна производить подметание и очистку тротуаров и остановочных площадок от мусора не реже 1 раза в неделю;

4.2.2.2. при проведении работ по подметанию тротуаров и остановочных площадок, удаляемые вода, пыль, мусор и иные предметы и вещества не должны попадать на одежду людей, находящихся на тротуарах и остановках общественного транспорта;

4.2.2.3. после проведения уборки покрытие тротуаров и остановочных площадок должно быть чистым, без земли, луж и посторонних предметов, не имеющих отношения к обустройству объекта;

4.2.2.4. мусор и посторонние предметы, образующиеся в ходе уборки, должны вывозиться немедленно после окончания уборки;

4.2.2.5. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить систематическое опорожнение урн, находящихся вдоль тротуаров и на остановочных площадках по мере их наполнения, но не реже 1 раза в неделю;

4.3. Требования к ремонту тротуаров и асфальтового покрытия остановочных площадок:

4.3.1. организация, оказывающая услугу, должна при производстве работ по ремонту покрытия тротуаров и остановочных (посадочных) площадок оборудовать зону производства работ ограждающими устройствами, соответствующими дорожными знаками, а при необходимости временными переходными мостиками и обходными тротуарами;

4.3.2. организация, оказывающая услугу, должна в течение 2 часов после окончания ремонтных работ очистить место проведения работ от посторонних предметов, не имеющих отношения к обустройству ремонтируемого объекта;

4.3.3. после укладки (ремонта) асфальтового покрытия, оно должно быть ровным, должны отсутствовать трещины, углубления и выпуклости, не предусмотренные заданием на проведение ремонтных работ;

4.3.4. укладка (ремонт) асфальтового полотна тротуаров и остановочных площадок должна предусматривать сток ливневых и поверхностных вод с тротуаров и остановочных площадок;

4.4. Общие требования:

4.4.1. сотрудники оказывающей услугу организации, непосредственно выполняющие работы на автомобильных дорогах или в непосредственной близости от них, должны быть одеты в специальную одежду со световозвращающими вставками;

4.4.2. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, употреблять нецензурные слова и выражения, распивать спиртные напитки;

4.4.3. в случае утраты или порчи при производстве работ по вине оказывающей услугу организации исправного состояния покрытий и сооружений, строений, коммуникаций, зеленых насаждений, оказывающая услугу организация должна в течение недели восстановить нарушенный участок до первоначального состояния.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или

заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указан Благоустройство улиц и дорог ием конкретных мер и сотрудников);
3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 20 и более (до 30) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 30 и более (до 50) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;

- за 50 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 20 и каждое последующее нарушение (до 50) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,1% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 50 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение месяца невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 2% месячной стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;

- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Благоустройство улиц и дорог»
(лицевая сторона)

____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от ____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, ____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу ____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени ____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги ____________________________
____,
допущенное ____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. ____
____
____
____
____
____
(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)

Приложение к стандарту
качества бюджетной услуги
«Благоустройство улиц и дорог»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ №_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата

Приложение 6
к постановлению
Администрации города
от _____№ _____

Стандарт качества бюджетной услуги
«Техническая эксплуатация, содержание и ремонт линий уличного освещения»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Техническая эксплуатация, содержание и ремонт линий уличного освещения» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Информация об организациях, оказывающих услугу (наименования, адреса, телефоны), размещается на официальном сайте Администрации города в сети Интернет и обновляется по мере изменения состава данных организаций.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги

2.1. Постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 № 1090 «О правилах дорожного движения» (с изменениями от 28.02.06);

2.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; (с изменениями от 29.12.06)

2.3. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 № 221);

2.4. Правила устройства электроустановок (утверждены приказом Министерства топлива и энергетики РФ 6 октября 1999) (с изменениями и дополнениями от 20.06.03);

2.5. Территориальные строительные нормы ХМАО 23-330-2002 «Нормы наружного освещения городских и сельских поселений ХМАО» (утверждены приказом Департамента градостроительной политики ХМАО 17 мая 2002);

2.6. Решение Сургутской городской Думы от 28 декабря 2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута» (с изменениями от 30.05.07);

2.7. Решение Сургутской городской Думы от 2 декабря 2005 № 532-III ГД «Об утверждении Правил организации благоустройства города Сургута»;

2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа города Сургута.

3. Порядок получения доступа к услуге

Оказание бюджетной услуги не предполагает необходимости совершения потребителями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной услуги.

Жители и гости города могут сообщить о неисправностях работы системы освещения улиц (обрыв проводов, повреждение опор, наличие неработающих светильников (фонарей) и др.) по телефону оказывающей услугу организации, указанному на официальном сайте Администрации города в сети Интернет, либо по телефону 52-45-16, 52-45-19, 52-45-17 комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города.

В своем сообщении необходимо указать характер, место и время обнаружения повреждения или неисправности.

4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

4.1. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить бесперебойную работу наружного освещения улиц и дорог в темное время суток за исключением случаев отключения электроэнергии энергоснабжающей организацией и иных, независящих от оказывающей услугу организации обстоятельств;

4.2. организация, оказывающая услугу, должна производить включение наружных осветительных установок в вечерние сумерки при снижении естественной освещенности до 20 лк, а отключение – в утренние сумерки при естественной освещенности до 10 лк;

4.3. освещенность остановочных пунктов общественного транспорта в вечернее время должна составлять не менее 10 люкс;

4.4. освещенность проезжей части в вечернее и ночное время должна составлять не менее 5 люкс;

4.5. не допускается нахождение неработающих светильников (осветительных фонарей) подряд, один за другим;

4.6. организация, оказывающая услугу, должна начать ремонтные работы наружных осветительных установок, связанные с обрывом электрических проводов или повреждением опор, в течение 1 часа после обнаружения или после информирования оказывающей услугу организации;

4.7. повреждения, связанные с обрывом электрических проводов или повреждением опор должны быть устранены в течение 3 суток;

4.8. организация, оказывающая услугу, должна производить замену перегоревших ламп освещения улиц в течение 3 суток с момента их выхода из строя;

4.9. на специализированной технике, используемой при производстве работ, должен быть включен проблесковый маячок желтого или оранжевого цвета;

4.10. места проведения работ, а также неработающие дорожные машины, строительные материалы, конструкции, которые не могут быть убраны за пределы дороги, должны быть обозначены соответствующими дорожными знаками, направляющими и ограждающими устройствами, а в темное время суток и в условиях недостаточной видимости – дополнительно красными и желтыми сигнальными огнями;

4.11. организация, оказывающая услугу, не должна при проведении работ блокировать движение автотранспорта более чем на 5 минут. При необходимости прекращения движения большей продолжительности данные действия должны быть согласованы с ГИБДД УВД города Сургута и комитетом транспорта, связи и эксплуатации дорог Администрации города Сургута и организован объезд;

4.12. сотрудники оказывающей услугу организации, непосредственно выполняющие работы на автомобильных дорогах или в непосредственной близости от них, должны быть одеты в специальную одежду со световозвращающими вставками;

4.13. персонал оказывающей услугу организации во время непосредственного выполнения работ ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей города, употреблять нецензурные слова и выражения.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

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

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) предоставить извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.3.

5.3.6. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.6.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.6.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.6.4. Направить в течение не более 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
3) об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.6.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Сургута на имя руководителя комитета транспорта, связи и эксплуатации дорог (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия в следующих случаях:

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города, либо дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом Администрации города;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.8.

5.4.6. Факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.8. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

5.4.9. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти в рамках полномочий, относящихся к сфере их деятельности;

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются работодателем или представителем работодателя.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за 20 и более (до 30) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 30 и более (до 50) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 50 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 20 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения

взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом.

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за 20 и каждое последующее нарушение (до 50) требований стандарта в течение года – неустойка в размере 0,1% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 50 и более нарушений требований стандарта в течение года – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта;
- за однократное и каждое последующее (до 10) в течение месяца невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – неустойка в размере 2% месячной стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за десятое в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – односторонний отказ заказчика от исполнения контракта.

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в месяц.

Обязательной регулярной проверке подлежит соответствие деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям данного Стандарта.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии представителя организации, ответственного за деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.4. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.5. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть размещена на официальном сайте Администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня окончания каждого квартала.

Приложение к стандарту качества
бюджетной услуги «Техническая
эксплуатация, содержание и ремонт
линий уличного освещения»
(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____
_____
_____
_____
_____
(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)

Приложение к стандарту качества
бюджетной услуги «Техническая
эксплуатация, содержание и ремонт
линий уличного освещения»
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

3._____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

дата