**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

АДМИНИСТРАЦИИ АНДРОПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

18 декабря 2020 г. с. Курсавка № 15

Об утверждении стандарта качества муниципальнойуслуги (работы) «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края

В соответствии с постановлением администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 17 ноября 2020 г. № 535 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными и бюджетными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности», в целях повышения качества выполнения муниципальных работ в сфере защиты населения и территорий Андроповского округа Ставропольского края от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера,повышения эффективности расходования бюджетных средств, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг (работ) администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной работы «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 23 октября 2017 г. № 434 «Об утверждении стандарта качества муниципальной работы «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального района Ставропольского края».

3.Настоящее постановление вступает в силу 01 января 2021 года и подлежит официального обнародованию.

Глава

Андроповского муниципального округа

Ставропольского края Н.А.Бобрышева

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Андроповского муниципального округа

Ставропольского края

от 18 декабря 2020 г. № 15

СТАНДАРТ

муниципальной работы «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края

1. Общие положения

Стандарт качества муниципальной работы «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края (далее – стандарт качества, муниципальные учреждения) устанавливает общие требования к качеству, процедурам выполнения и методам контроля за муниципальными работами в сфере защиты населения и территорий Андроповского района Ставропольского края от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Муниципальные работы выполняются в соответствии с муниципальным заданием на безвозмездной основе.

1.1. Разработчик стандарта качества

Разработчиком стандарта качества является администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

1.2. Стандарт качества муниципальной работы

Наименование муниципальной работы:

Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах), в том числе:

обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации;

обеспечение повседневной оперативной деятельности;

поисковые и аварийно-спасательные работы (за исключением работ на водных объектах).

1.3. Область применения стандарта качества

Настоящий стандарт качества устанавливает состав решаемых задач, структуру и порядок функционирования аварийно-спасательного формирования и единой дежурно-диспетчерской службы в режимах повседневной деятельности, повышенной готовности и чрезвычайной ситуации и устанавливает основные положения, определяющие качество работ, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

1.4. Описание муниципальной работы

Термины:

аварийно-спасательное формирование: структура, предназначенная для проведения аварийно-спасательных работ, основу которой составляют спасатели, оснащенные специальными техникой, оборудованием, снаряжением, инструментами и материалами;

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

поисково-спасательные работы: вид аварийно-спасательных работ, имеющих целью установить текущее местонахождение пропавшего объекта в состоянии бедствия - человека, группы людей, морского или воздушного судна и спасение лиц, терпящих бедствие, оказание им первой медицинской или иной помощи и доставка их в безопасное место. Поиск предшествует спасанию и является отдельной разновидностью аварийно-спасательных работ;

автоматизированная система единой дежурно-диспетчерской службы: совокупность персонала и взаимосвязанных систем и средств связи, оповещения и автоматизации управления, обеспечивающих автоматизированное выполнение задач, возложенных на единую дежурно-диспетчерскую службу;

дежурно-диспетчерская служба экстренных оперативных служб (ДДС): дежурный или диспетчерский орган службы, имеющий силы и средства постоянной готовности к действиям в чрезвычайной ситуации;

единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС): структура, предназначенная для повседневного управления муниципального звена единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб;

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

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

спасатель: это гражданин, подготовленный и аттестованный на проведение аварийно-спасательных, поисково-спасательных и иных работ.

Цель муниципальной работы - соблюдение и защита конституционных прав граждан при проведении аварийно-спасательных и других неотложных работ при ЧС, повышение готовности администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края и служб к реагированию на угрозу или возникновение ЧС, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств служб при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации ЧС.

Результатами выполнения муниципальной работы являются:

обеспечение проведения аварийно-спасательных работ;

оказание помощи пострадавшему населению;

защита окружающей среды, материальных и культурных ценностей при возникновении чрезвычайных ситуаций;

предотвращение угрозы возникновения ЧС на территории района.

Нормативными правовыми актами, регулирующими выполнение муниципальных работ являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

Федеральный закон от 22 августа 1995 года № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

[постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера](http://docs.cntd.ru/document/902043525)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года № 334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

постановление Правительства Российской Федерации от 04 сентября 2003 года № 547 «О подготовке населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2011 года № 1091 «О некоторых вопросах аттестации аварийно-спасательных служб, аварийно-спасательных формирований, спасателей и граждан, приобретающих статус спасателя»;

постановление правительства Российской Федерации от 13 августа 2013 года № 693 «Об утверждении перечня должностей и специальностей работников, работающих спасателями на постоянной штатной основе в профессиональных аварийно-спасательных службах, профессиональных аварийно-спасательных формированиях и участвующих в ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября 2003 года № 1544-р «О мерах по обеспечению своевременного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций в мирное и военное время»;

указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;

распоряжение Правительства РФ от 25 августа 2008 года № 1240-р «О Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

Приказ Росстандарта от 29 июня 2016 г.№ 723-ст «Об утверждении национального стандарта»,«Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения ГОСТ Р 22.7.01-2016»;

постановление госстандарта Российской Федерации от 28 ноября 1996 года № 654 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Ликвидация чрезвычайных ситуаций. Общие требования ГОСТ Р 22.8.01-96»;

распоряжение Правительства Ставропольского края от 15 ноября 2011 года № 492-рп «О создании дежурно-диспетчерских служб в Ставропольском крае»;

постановление Губернатора Ставропольского края от 05 сентября 2006 года № 579 «Об утверждении Положения об организации и проведении аварийно-спасательных и других неотложных работ при чрезвычайных ситуациях межмуниципального и регионального характера на территории Ставропольского края»;

постановление Правительства Ставропольского края от 26 октября 2005 года № 132-п «О Порядке сбора и обмена информацией в области защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в Ставропольском крае»;

Методические рекомендации органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах;

иные нормативные правовые акты в области безопасности населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

1.5. Исчерпывающий перечень документов,необходимых для выполнения муниципальной работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Категория потребителей муниципальной услуги (работы) | Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | юридические лица | для выполнениямуниципальных работ представление каких-либо документов не требуется |
| 2. | физические лица |

1.6. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы)

 Потенциальные потребители – юридические и физические лица (далее - потребитель).

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Последовательность действий, необходимых для выполнения муниципальной работы | Требование | Периодичность |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| I. | Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах) |
| 1. | Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации |
| 1.1. | прием диспетчером ЕДДС сообщений о происшествиях | основанием для начала процедуры регистрации вызова является факт обращения получателя по номеру «112».Оперативный дежурный ЕДДС осуществляет опрос получателя и фиксирование получаемых сведений (адрес места происшествия, повод обращения, контактные данные и т.д.) по алгоритму опроса, утверждаемому приказом руководителя муниципального учреждения, для:определения повода обращения;определения типа происшествия;оценки наличия явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества;определения необходимости привлечения других должностных лиц муниципального учреждения, оказывающих специализированную помощь;определения необходимости привлечения экстренных оперативных служб согласно алгоритмам передачи сообщений о происшествиях в экстренные оперативные службы, приведенным в приложении № 1 к настоящему Стандарту;получения информации в объеме, позволяющем произвести дальнейшую обработку вызова без дополнительных уточнений.Фиксирование сведений должно производиться без искажений и в объеме, достаточном для организации реагирования экстренных оперативных служб оперативным дежурным ЕДДС при выполнении процедуры приема и обработки вызова запрещается искажать полученную информацию, расценивать информацию как заведомо ложную, допускать эмоциональные реакции на полученную информацию | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 1.2. | регистрация и документирование всех входящих и исходящих сообщений | регистрация входящего вызова получателя выполняется в день его получения, автоматически средствами внутренней автоматической телефонной станции. Правила и сроки регистрации входящего вызова определяются указанными средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».Регистрация вызова состоит из:присвоения каждому вызову регистрационного индивидуального номера;фиксирования даты и времени принятия вызова;фиксирования личного номера оперативного дежурного ЕДДС, принявшего вызов | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 1.3. | получение имеющихся данных о местонахождении абонентского устройства и его номером, а также других доступных данных от оператора связи |
| 1.4. | обеспечение автоматического дозвона до позвонившего в случае внезапного прерывания соединения и обеспечение психологической поддержки позвонившего |
| 1.5. | передача необходимой информации о происшествии в соответствующие ДДС экстренных оперативных служб по их компетенции для организации экстренного реагирования | основанием для начала процедуры передачи вызова в экстренные оперативные службы в соответствии с их компетенцией является завершение этапа процедуры приема и обработки вызова.Основным способом передачи вызова является автоматизированный способ в электронной форме с использованием специализированного программного обеспечения, резервным - ручной режим с использованием средств телефонной связи.Основанием для начала процедуры регистрации передачи вызова в экстренные оперативные службы в соответствии с их компетенцией является завершение процедуры передачи вызова.Регистрация факта передачи вызова от оперативного дежурного ЕДДС в экстренные оперативные службы состоит в фиксации:даты и времени передачи;личного номера оперативного дежурного ЕДДС, осуществившего передачу сообщения;личных номеров ответственных за прием сообщений сотрудников экстренных оперативных служб, принявших вызов.Основным способом регистрации передачи вызова является автоматизированный способ в электронной форме с использованием специализированного программного обеспечения, резервным - ручная регистрация в бумажных журналах с обязательным последующим внесением данных в специализированное программное обеспечение.Процедура завершается в момент подтверждения экстренными оперативными службами факта получения сообщения (в случае необходимости реагирования на него данных служб, определяемой оператором в установленном настоящим Стандартом порядке) | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 2. | Обеспечение повседневной оперативной деятельности |
| 2.1. | организация и проведение аварийно-спасательных и других неотложных работ по заявкам граждан и организаций в режиме повседневной деятельности без угрозы жизни потребителю или возникновения чрезвычайной ситуации | организация и проведение аварийно-спасательных и иных работ осуществляется исходя из особенностей технологии их проведения и должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов, руководствам, методическим указаниям и рекомендациям, другим документам и техническим регламентам.Прочая деятельность аварийно- спасательного формирования определяется правилами внутреннего трудового распорядка, графиками дежурств, расписаниями занятий или иных мероприятий по специальной подготовке. | в соответствии с режимом работы муниципального учреждения |
| 2.2. | поддержание службы в постоянной готовности к выдвижению в зоны чрезвычайных ситуаций и проведению работ по их ликвидации |
| 2.3. | проведение профилактических мероприятий |
| 2.4. | подготовка (переподготовка) и повышение квалификации спасателей |
| 3. | Поисковые и аварийно-спасательные работы (за исключением работ на водных объектах) |
| 3.1. | прием сообщения от ЕДДС, оценка полученной информации и принятие решения на выезд, экипировку спасателей необходимым имуществом и инструментами | информация о необходимости выполнения работ поступает от ЕДДС и является основой к действию аварийно-спасательных формирований.Информация, полученная дежурным по аварийно-спасательному формированию от ЕДДС, должна содержать:сведения о ЧС (место, время, обстановка);степень угрозы жизни, здоровью или имуществу граждан;фамилию, имя, отчество, контактный телефон и место проживания заявителя. При недостаточности сил постоянной готовности их наращивание должно осуществляться путем приведения аварийно-спасательного формирования в готовность к действиям по предназначению в полном составе (согласно штатному расписанию) | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 3.2. | выезд и следование в район проведения аварийно-спасательных, поисково-спасательных и иных работ | временные показатели действий аварийно-спасательного формирования после получения информации о необходимости выполнения работы складываются из времени оперативного реагирования и времени нахождения в пути до объекта оказания услуги (зоны ЧС) | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 3.3. | поиск и спасание людей при проведении аварийно-спасательных, поисково-спасательных и иных работ | оказание экстренной помощи осуществляется в случае поступления информации о живых пострадавших или при аварии, последствия которой могут привести к нарушению жизнедеятельности большого количества населения. Технология проведения аварийно-спасательных работ зависит от характера чрезвычайной или аварийной ситуации, конкретных условий оказания помощи пострадавшим, наличия комплекса технических средств для работы в зоне ЧС и должна определяться руководителем проведения аварийно-спасательных работ исходя из наименьшего ущерба для пострадавших. | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |
| 3.4. | возвращение в место постоянной дислокации | прекращение аварийно - спасательных, поисково-спасательных и иных работ должно производиться в случаях:положительного результата проводимых работ;необходимости уточнения обстоятельств гибели или уточнения места происшествия несчастного случая | круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней |

3. Требования к сроку выполнения муниципальнойуслуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации |
| 1.1. | режим дозвона получателя в ЕДДС | максимальный срок ожидания получателя муниципальной работы в очереди вызовов не должен превышать 1 (одной) минуты в 85 процентах обращений при условии непрерывного соединения при совершении звонка на номер «112» и без разрыва соединения по инициативе абонента в срок до 5 секунд | приказ Мининформсвязи России от 27 сентября 2007 года № 113 «Об утверждении Требований к организационно- техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования» |
| 1.2. | прием и регистрация входящего вызова от потребителя | немедленно при поступлении обращения в круглосуточном режиме.Если получатель муниципальной работы в течение 6 минут с момента соединения не может сформулировать суть своего обращения, оперативный дежурный разрывает соединение, предварительно оказав получателю муниципальной работы справочно-консультационную поддержку | постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» |
| 1.3. | передача и регистрация передачи исходящего вызова в экстренные оперативные службы | согласно алгоритму действий дежурной смены, а так же регламента срочных донесений | приказ Главного управления МЧС России по Ставропольскому краю от 04 марта 2011 года № 134 |
| 2. | Обеспечение повседневной оперативной деятельности |
|  | по фактам обращения потребителей: |  | Паспорт аварийно- спасательного формирования Службы спасения, утвержденный Ставропольской краевой комиссией по аттестации АСС, АСФ и спасателей № 22 от 20 июля 2012 года |
|  | при отсутствии других обращений (вызовов) | готовность к действиям по предназначению в составе дежурных смен спасателей - 10 минут |
|  | в случае нахождения дежурной смены спасателей на вызове | после окончания работ – незамедлительно; |
|  | в случае угрозы жизни потребителя или возникновения чрезвычайной ситуации | незамедлительно |
| 3. | Поисковые и аварийно-спасательные работы | незамедлительно | Наставление по организации управления и оперативного (экстренного) реагирования при ликвидации чрезвычайных ситуаций, утверждено протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации ЧС и обеспечению пожарной безопасности от 28 мая 2010 года № 4 |

4. Требование к материально-техническому обеспечению выполнения

муниципальнойуслуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Здание | муниципальное учреждениедолжно размещаться в специально предназначенном либо приспособленном здании;состояние здания не должно являться аварийным, здание должно быть оборудовано водопроводом, канализацией, оснащено системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим в соответствии с требованиями СанПиНа;площадь, должна обеспечивать размещение персонала, потребителей при выполнении муниципальной работы | Санитарно- эпидемиологические правила и нормативы, строительные требования. |
| 2. | Помещения | помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения, телефонной связью.По состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов отрицательного влияния на качество выполняемой муниципальной работы | Санитарно- эпидемиологические правила и нормативы, строительные требования. |
| 3. | Оборудование и мебель | муниципальное учреждениедолжно иметь:мебель, соответствующую количеству служащего персонала (в том числе шкафы для верхней одежды, столы, стулья, стеллажи для документов);компьютерную технику;специальное оборудование и технические устройства, используемые при выполнении действий по выполнению муниципальной работы в круглосуточном режиме;для обмена информацией между диспетчерскими службами необходимо предусмотреть подключение к высокоскоростной сети передачи данных. Скорость подключения ЕДДС должна составлять не менее 10 Мбит/сек. Необходимо непрерывное обеспечение работоспособности сети;специальную аварийно-спасательную технику, оборудование, инструмент и снаряжение, средства индивидуальной защиты, должны обеспечивать надлежащее качество предоставляемой в соответствии с видами работ, на которые учреждение аттестовано | Стандарты, технические условия и другие нормативные документы. |
| 4. | Транспорт | муниципальное учреждениедолжно иметь автотранспорт повышенной проходимости | ГОСТ Р 22.9.24- 2014 от 01апреля 2015 года. |
| 5. | программно-аппаратный комплекс ЕДДС | Общие требования к программно-аппаратному комплексу:предельное время ожидания ответа оператора - не более 1 мин.;вероятность потери вызова - не более 0,1%;устойчивость к сетевым перегрузкам;надежность с коэффициентом готовности не ниже 0,999;географическое резервирование основных элементов Системы «112»;возможность перераспределения вызовов между центром обработки вызова (далее - ЦОВ), ЕДДС и ДДС, а также в объекты системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру Системы «112»;возможность дальнейшего развития системы в направлении расширения функционала, производительности, масштабируемости существующих служб и возможности реализации новых служб;возможность взаимодействия между ЦОВ, ЕДДС и ДДС, а также взаимодействия с региональным Центром Управления кризисными ситуациями (далее - ЦУКС) МЧС России и с объектами системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру Системы «112». | п. 3.2 ГОСТа Р 22.7.01-2016 «Единая дежурно- диспетчерская служба» от 26июня2016 года;пп. 4.1 - 4.6, пп. 5.1 - 5.3, п. 5.5, пп. 5.7 - 5.8 ГОСТа Р 22.1.12-2005 «Структурированная система мониторинга и управления инженерными системами зданий и сооружений» от 15 сентября 2005 года. |

5. Требование к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Способ получения потребителями информации о муниципальной работе | Требование | Периодичность обновления информации |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. | Информация у входа в Учреждение | у входа размещается информация:наименование;информация о режиме работы | по мере необходимости |
| 4. | Информация в помещении Учреждения | в помещении в удобном для обозрения месте размещаются:копия устава и других учредительных документов;полная информация о видах выполняемых муниципальных работ;информация о наименовании, адресе и телефонах;информация о режиме работы;фамилия, имя, отчество руководителя муниципального учреждения;наименование органа местного самоуправления, в ведении которого находится муниципальное учреждение;адреса контролирующих организаций, ответственных за контроль качества выполнения муниципальных работ;адрес электронной почты муниципального учреждения;описание возможности влияния потребителей на качество муниципальных работ;описание возможности получения оценки качества со стороны потребителей | по мере необходимости |
|  | Информация в сети Интернет | на официальном сайте администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края размещается информация:о выполняемых муниципальных работах;об адресе и контактных телефонах;о результатах деятельности муниципальных учреждений. | обновление не реже 1 раза в полгода |

6. Требования к организации учета мнения потребителей

муниципальной услуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа |
| 1. | Письменные обращения потребителей в муниципальном учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию | Отзывы и предложения потребителей рассматриваются не реже одного раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер | Распоряжение администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 30 декабря 2011 года № 478-р |

7. Требования к кадровому составу,

необходимому для выполнения муниципальной работы, и к квалификации работников, обеспечивающих выполнение муниципальной работы

Муниципальное учреждение должно быть укомплектовано персоналом в соответствии со штатным расписанием в пределах фонда оплаты труда, утвержденного на соответствующий финансовый год.

Работники должны соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, иметь соответствующее образование, пройти специальную подготовку по занимаемой должности.

Личный состав обязан знать требования руководящих документов, регламентирующих его деятельность, и применять их в практической работе.

Специалисты аттестуются в установленном законодательством порядке, повышают квалификацию с периодичностью, установленной законодательством.Основными формами обучения персонала являются: тренировки, участие в учебных мероприятиях (учениях) и занятия по профессиональной подготовке.

Состав работников включает в себя работников, осуществляющих общее руководство, финансово-экономическую деятельность, комплектование и учет кадров в соответствии с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности, права и ответственность.

Наряду с соответствующей квалификацией все работники должны обладать необходимыми для обеспечения выполнения муниципальных работ моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности.

8. Порядок подачи, регистрациии рассмотрения жалоб

на недостатки в доступности и качестве муниципальной работы, на несоблюдение стандарта качества муниципальной работы

Действия (бездействие) должностных лиц и решения руководителя муниципального учреждения, принятые в ходе выполнения муниципальной работы, могут быть обжалованы потребителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

Потребители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе выполнения муниципальной работы, отказа в выполнении муниципальной работы могут обратиться с жалобой в администрацию Андроповского муниципального района Ставропольского края.

Жалоба, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней с момента ее регистрации. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на один месяц с направлением сообщения об этом в адрес заявителя.

Проверка проводится с целью выявления и устранения нарушений прав потребителя при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответа на его обращение, содержащее жалобу на действия (бездействие) и решение должностного лица муниципального учреждения.

Учет поступивших заявлений (жалоб) осуществляетсяв книге отзывов и предложений.

9. Порядок контроля качества муниципальной работы

Контроль за выполнением муниципальной работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

Внешний контроль соответствия фактически выполняемых муниципальных работ стандарту качества осуществляется администрацией Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

Внутренний контроль осуществляется руководителем муниципального учреждения.

Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки настоящего Стандарта.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Форма контроля | Периодичность контроля | Органы местного самоуправления Андроповского муниципального округа, осуществляющие контроль за выполнением работ |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Проведениемониторинга основных показателей работы муниципального учреждения заопределенный период (отчёты понаправлениям работы, сведения, информации) | ежегодно | администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края. |
| 2 | Проведение контрольных мероприятий (служебных расследований) по фактам поступивших жалоб от заявителей | по мере поступления жалоб от заявителей | администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края. |

10. Система индикаторов (показателей) качества

муниципальной услуги (работы)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименованиепоказателя качества оказания муниципальной работы | Единица измерения | Методика расчета | Значение индикатора | Источник информации о значения показателя |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Обеспечение реагирования на чрезвычайные ситуации |
| 1.1. | среднее время дозвона до ЕДДС | минута | Tcр = , гдеТi*дозвона -* время дозвона до ЕДДС;N - количество звонков в ЕДДС;i - индекс звонка (i=1,2…N) | <0.66 | журнал учета поступивших сообщений (данные регистрации автоматизированной системы ЕДДС) |
| 2. | Обеспечение повседневной оперативной деятельности |
| 2.1. | коэффициент технической готовности | процент | Кт/Ко х 100, гдеКт – количество исправных технических средств;Ко– общее количество технических средств | >80 | инвентарные карточки (описи) объекта |
| 2.2. | укомплектованность кадровым составом аварийно-спасательного формирования | процент | Nс/Nох 100, гдеNс – количество аттестованных спасателей в формировании;Nо– общее количество работников в формировании | >50 | личные дела сотрудников, ведомственная отчетность |
| 3. | Поисковые и аварийно-спасательные работы (за исключением работ на водных объектах) |
| 3.1. | среднее время прибытия аварийно-спасательных подразделений к месту ЧС | минута | Tcр = , гдеТi*пр*- время прибытия спасателей к месту ЧС;N - количество выездов спасателей на ЧС;i - индекс выезда спаса­телей на ЧС (i=1,2…N) | <30 | журнал учета поступивших сообщений и отчета о прибытии на место происшествия |
| 3.2. | количество жалоб на бездействие | единицы | абсолютное значение | 0 | книга отзывов и предложений, письменные обращения потребителей |

11. Нормативы расходов на выполнение муниципальной услуги

(работы)

Нормативы расходов на выполнение муниципальной работы формируются согласно нормативному акту администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, утверждающему порядок определения расчетно-нормативных затрат на выполнение муниципальных работ муниципальным бюджетным учреждением, находящимся в ведении администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, и расчетно-нормативных затрат на содержание его имущества.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1

к Стандарту качества муниципальной работы «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)», выполняемой муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края

АЛГОРИТМЫ

передачи сообщений о происшествиях в экстренные оперативные службы оперативными дежурными ЕДДС в зависимости от типа происшествия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Тип происшествия | Службы, которым для реагирования на обращения передается информация |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| 1. | Дорожно-транспортные происшествия (ДТП), происшествия, связанные с транспортными средствами | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); АСФ; СМП; 36-ПСЧ; ЦУКС; ЦОВ |
| 1.1. | ДТП с пострадавшими | АСФ; СМП; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); ЦУКС; ЦОВ |
| 1.2. | Наезд на пешехода | СМП, ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); ЦУКС; ЦОВ |
| 1.3. | ДТП без пострадавших | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 1.4. | ДТП без пострадавших, один из участников скрылся с места происшествия | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 1.5. | ДТП без пострадавших с участием общественного транспорта | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 1.6. | Повреждение припаркованного транспортного средства другим транспортным средством | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 1.7. | Застрявшие фуры. Застрявшие транспортные средства в лесу, на грунтовых дорогах, в поле | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 1.8. | Заторы на дорогах, не работает светофор | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); ЦУКС; ЦОВ |
| 1.9. | Снежные заносы, обледенение дорог | ОМВД по Андроповскому району, (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); АСФ; ДЭП-164 автодороги «Кавказ» |
| 1.10. | Поломка междугородних, межмуниципальных автобусов | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); ЦУКС; ЦОВ |
| 1.11. | Запах газа из транспортного средства | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ»); АСФ; 36-ПСЧ |
| 2. | Пожар, загорание, задымление | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД; Электросеть; РЭС; Андроповскрайгаз; ОМВД по Андроповскому району; ЦУКС; ЦОВ |
| 2.1. | В многоквартирном доме (искрит или дымит проводка) | АСФ; 36-ПСЧ; Электросеть; РЭС |
| 2.2. | В частном секторе (дом, надворные постройки, дачные дома) | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД; Электросеть; РЭС |
| 2.3. | На объектах с массовым пребыванием людей (школы, больницы, организации, кинотеатры, торгово-развлекательные центры) | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД; Электросеть; РЭС; СМП; ОМВД по Андроповскому району; прокуратура; ЦУКС; ЦОВ |
| 2.4. | На транспортных средствах | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 2.5. | В лесном массиве, парках | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД |
| 2.6. | Поджоги травы, разведение костров | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД |
| 2.7. | На санкционированных/несанкционированных свалках | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД |
| 2.8. | Сжигание мусора на территории предприятий, организаций | АСФ; 36-ПСЧ; ОНД |
| 3. | Происшествия криминального характера | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Военкомат; прокуратура; СМП; ЦУКС; ЦОВ |
| 3.1. | Готовящийся теракт, обнаружение подозрительных предметов, боеприпасов, огнестрельного оружия | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Военкомат; ЦУКС; ЦОВ |
| 3.2. | Теракт, захват заложников | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Военкомат; СМП; прокуратура; ЦУКС; ЦОВ |
| 3.3. | Массовые драки | ОМВД по Андроповскому району; СМП |
| 3.4. | Обращения, связанные с вопросами проявления экстремизма, с конфликтными ситуациями на религиозной и национальной почве | ОМВД по Андроповскому району |
| 3.5. | Хищение бюджетных средств | прокуратура; ОМВД по Андроповскому району |
| 3.6. | Изъятие крупных партий наркотиков | прокуратура; ОМВД по Андроповскому району |
| 3.7. | Коррупционные проявления | прокуратура; ОМВД по Андроповскому району |
| 3.8. | Угон транспортного средства | ОМВД по Андроповскому району |
| 3.9. | Похищение имущества из транспортного средства | ОМВД по Андроповскому району |
| 3.10. | Управление транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 3.11. | Попытка суицида (порез вен, употребление таблеток) | ОМВД по Андроповскому району; СМП |
| 3.12. | Обнаружение человека, лежащего в неподвижном состоянии | ОМВД по Андроповскому району; СМП; (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 3.13 | Повреждение припаркованного транспортного средства (человеческий и природный факторы) | ОМВД по Андроповскому району (Невинномысский батальон ГАИ в случае ДТП на федеральной дороге «Кавказ») |
| 4. | Спасение | АСФ; СМП; ОМВД по Андроповскому району; ЖКХ |
| 4.1. | Застрявшие в лифте | АСФ; ЖКХ |
| 4.2. | Открывание дверей при угрозе жизни | АСФ; СМП; ОМВД по Андроповскому району |
| 4.3. | Попытка суицида (человек пытается прыгнуть с высоты) | ОМВД по Андроповскому району; СМП |
| 4.4. | Падение с высоты | СМП; ОМВД по Андроповскому району; прокуратура; ЦУКС; ЦОВ |
| 4.5. | Заблудившиеся в лесу | АСФ; ОМВД по Андроповскому району; ЦУКС; ЦОВ |
| 4.6. | Потерявшиеся дети | ОМВД по Андроповскому району; ЦУКС; ЦОВ |
| 4.7. | Чрезвычайные ситуации природного характера (ледяные дожди, ураганы, сильные снегопады, сообщения о паводках, массовом затоплении жилых домов и т.п.) | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Электросеть; РЭС; СМП; водоканал; ЦУКС; ЦОВ |
| 4.8. | Паводок, подтопление жилых домов | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Водоканал; ЦУКС; ЦОВ |
| 4.9. | Животные, создающие угрозу для жизни человека и/или возникновения чрезвычайной ситуации | ОМВД по Андроповскому району; Ветстанция |
| 4.10. | Чрезвычайные ситуации техногенного характера (запахи, разлив аварийно- химически опасных веществ) | АСФ; 36-ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району |
| 4.11. | Открытые люки, упавшие деревья, оборванные провода, провалы на тротуарах, в жилых зонах, на проезжей части дорог, трассах | АСФ; ПСЧ; ОМВД по Андроповскому району; Водоканал; Электросеть; РЭС; ДРСУ |
| 5. | Иное |  |
| 5.1. | Вызов скорой помощи к психически больным, агрессивным людям | СМП; ОМВД по Андроповскому району |
| 5.2. | Обращения граждан иностранных государств (или по поводу происшествий с иностранными гражданами) | ОМВД по Андроповскому району; ЦУКС; ЦОВ |

Список использованных сокращений:

АСФ –аварийно-спасательное формирование;

СМП - государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Андроповская районная больница»;

36-ПСЧ - государственное унитарное предприятие «4 отряд Федеральной противопожарной службы по Ставропольскому краю»,

ОМВД по Андроповскому району - отдел Министерства внутренних дел России по Андроповскому району;

ОНД - отдел надзорной деятельности и профилактической работы Управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Ставропольскому краю (по Андроповскому и Кочубеевскому районам);

Электросеть - сетевое обособленное подразделения «Электросеть» филиала государственного унитарного предприятияСтавропольского края «Ставрополькоммунэлектро» г. Минеральные Воды» - участок электросети с. Курсавка;

Андроповскрайгаз - АО «Андроповскрайгаз»;

РЭС – ПАО «Ставропольэнергосбыт» Центральное МО Андроповский участок;

Военкомат - отдел Военного комиссариата Ставропольского края по Андроповскому району;

ЦУКС - центр управления в кризисных ситуациях;

ЦОВ - центр обработки вызовов;

Филиал государственного унитарного предприятия Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал» - «Южный» производственно-техническое подразделение «Андроповское»;

Ветстанция - государственное бюджетное учреждение Ставропольского края «Андроповская районная станция по борьбе с болезнями животных»;

ДРСУ - Андроповский филиал государственного унитарного предприятия Ставропольского края «Александровское дорожное ремонтно-строительное управление»;

Невинномысский батальон ГАИ - ГИБДД г.Невинномысска ГУМВД по Ставропольскому краю.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_