



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

10.06.2014

№ 1790

#### **Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг Мурманским муниципальным бюджетным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба»**

В соответствии с постановлениями администрации города Мурманска от 23.05.2013 № 1197 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными администрации города Мурманска», от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг Мурманским муниципальным бюджетным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Мурманска:

- от 24.10.2011 № 1991 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг Мурманским муниципальным бюджетным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба»;

- от 06.04.2012 № 683 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 24.10.2011 № 1991 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг Мурманским муниципальным бюджетным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба».

3. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с приложением на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

4. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Червякова Н.Г.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Мурманска Лыженкова А.Г.

**Глава администрации  
города Мурманска**

**А.И. Сысоев**

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 10.06.2014 № 1790

Стандарты  
качества предоставления муниципальных услуг  
Мурманским муниципальным бюджетным учреждением  
«Единая дежурно-диспетчерская служба»

Стандарты качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1	2	3
Сфера предоставления услуг: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях		
1. Наименование муниципальной услуги: «Участие в качестве органа повседневного управления в составе Мурманского городского звена по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций»		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги: юридические и физические лица	100	0
<p>1.2. Условия предоставления муниципальной услуги: ММБУ «Единая дежурно-диспетчерская служба» (далее – ММБУ «ЕДДС») функционирует в трех режимах: повседневной деятельности, повышенной готовности (при угрозе ЧС) и чрезвычайной ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в режиме повседневной деятельности ММБУ «ЕДДС» осуществляет круглосуточное дежурство, находясь в готовности к экстренному реагированию на угрозу или возникновение ЧС;</li> <li>- в режимы повышенной готовности и чрезвычайной ситуации ММБУ «ЕДДС» переводится по команде старшего оперативного дежурного при угрозе возникновения или возникновении ЧС.</li> </ul> <p>Вся информация, поступающая в ММБУ «ЕДДС», обрабатывается и обобщается. В зависимости от поступившего документа (сообщения), масштаба ЧС, характера принятых мер и высказанных предложений (просьб) по каждому принятому документу (сообщению) готовятся и принимаются необходимые</p>	100	5

1	2	3
<p>решения. Поступившая из различных источников и обобщенная в ММБУ «ЕДДС» информация, подготовленные рекомендации по совместным действиям дежурно-диспетчерских служб доводятся до вышестоящих и взаимодействующих органов управления, а также до всех дежурно-диспетчерских служб, привлеченных к ликвидации ЧС</p>		
<p>1.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: рабочее место оперативного дежурного должно быть оборудовано системой оповещения, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, возможностью выхода в Интернет, печатающим и сканирующим устройством, телефонами городской АТС и междугородней связи, факсимильной связью, радиосвязью</p>	100	10
<p>1.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- численность персонала, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) оперативные дежурные в количестве 6 чел., 1:50000 чел.;</li> <li>б) помощники оперативного дежурного в количестве 6 чел., 1:50000 чел.;</li> <li>в) операторы-диспетчеры в количестве 25 чел., 1:20000 чел.;</li> </ul> </li> <li>- требования к квалификации персонала: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) профессиональная компетентность специалиста;</li> <li>б) культура общения с заявителями;</li> <li>в) оперативность предоставления муниципальной услуги</li> </ul> </li> </ul>	100	15
<p>1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: в процессе применения стандарта обеспечивается ежедневное информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на сайте администрации города Мурманска в сети Интернет;</li> </ul>	100	10

1	2	3
- на сайте комитета по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска в сети Интернет		
1.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: постоянно	100	0
2. Наименование муниципальной услуги: «Реализация образовательных программ подготовки, переподготовки, повышения квалификации руководителей, специалистов, рабочих предприятий, организаций, учащихся и студентов учебных заведений города и населения, не занятого в сфере производства и обслуживания в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»		
2.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица	100	0
2.2. Условия предоставления муниципальной услуги: - наличие утвержденной программы обучения населения в области гражданской обороны и подготовки к защите от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; - направление заявки на обучение должностных лиц ГО и специалистов РСЧС на следующий учебный год в адрес курсов ГО ММБУ «ЕДДС» до даты утверждения Плана комплектования учебных групп на новый учебный год	100	0
2.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - наличие помещения, соответствующего санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности; - оборудование помещения централизованной системой отопления, канализации, холодного и горячего водоснабжения; - соответствие состава учебно-материальной базы рекомендациям МЧС России	100	10
2.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - численность персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги: не менее 4 человек, в том числе начальник и 3 инструктора гражданской обороны; - требования к квалификации персонала: а) знание Конституции Российской Федерации, нормативных правовых актов по вопросам	100	0

1	2	3
<p>гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций Российской Федерации, Мурманской области и администрации города Мурманска;</p> <p>б) наличие высшего профессионального образования без предъявления требования к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы в должностях работника по ГОЧС не менее 3 лет, а также свидетельство об окончании курсов повышения квалификации в области ГОЧС</p>		
<p>2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: в процессе применения стандарта обеспечивается ежедневное информирование граждан о муниципальной услуге на сайте администрации города Мурманска в сети Интернет</p>	100	10
<p>2.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: в течение учебного года в системе подготовки населения муниципального образования город Мурманск способам защиты от опасностей, возникающих при чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и военного характера</p>	100	0
<p>3. Наименование муниципальной услуги: «Поисковые и аварийно-спасательные работы в чрезвычайных ситуациях по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов»</p>		
<p>3.1. Категория потребителей муниципальной услуги: юридические и физические лица</p>	100	0
<p>3.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие обстановки, сложившейся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, состояние, угрожающее жизни и здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей;</li> <li>- обращение в аварийно-спасательную службу</li> </ul>	100	0

1	2	3
<p>ММБУ «ЕДДС» по телефонам:  - дежурная смена аварийно-спасательной службы 8 (8152) 244-911; 8 (953) 753-01-53;  - ММБУ «ЕДДС» 8 (8152) 45-20-91;  8 (911) 303-67-57</p>		
<p>3.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:  - оснащенность техническими, транспортными и другими аварийно-спасательными средствами, обеспечивающими выполнение в полном объеме возложенных задач и функций по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;  - нормы обеспечения личного состава экипировкой, соответствующим сезону и выполняемым работам вещевым имуществом, нормы расходных материалов и горюче-смазочных веществ, нормы питания не ниже норм, применяемых в МЧС России;  - транспортные средства, используемые для непосредственного проведения аварийно-спасательных работ, должны иметь символику, цветовую окраску в соответствии с установленным федеральным законодательством, быть оборудованы синими проблесковыми маячками и звуковой сигнализацией (сиреной);  - наличие специально предназначенных помещений и коммунально-бытового оборудования, обеспечивающих деятельность учреждения, работу специалистов и руководства, несение круглосуточного дежурства спасателей, их отдыха, питания и реабилитации после проведенных спасательных работ не ниже норм, применяемых в МЧС России, отвечающих санитарно-гигиеническим, пожарным нормам, места для размещения транспорта, помещения для складирования имущества и установленных запасов материальных средств</p>	100	5
<p>3.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p>	100	0

- численность персонала, участвующего в		
1	2	3
<p>оказании муниципальной услуги: не менее 14 человек;</p> <p>- требования к квалификации персонала:</p> <p>а) к приему граждан на работу спасателем допускаются лица, имеющие среднее полное образование, признанные при медицинском, в т.ч. психофизиологическом освидетельствовании, годными к работе в экстремальных условиях и к работе спасателями, и соответствующие установленным требованиям к уровню их морально-психологических качеств (по результатам обязательного психологического тестирования);</p> <p>б) к переаттестации на право ведения аварийно-спасательных и других неотложных работ в чрезвычайных ситуациях допускаются организации, в которых не менее половины спасателей аттестованы на квалификацию спасатель</p>		
<p>3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: в процессе применения стандарта обеспечивается ежедневное информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге на сайте администрации города Мурманска в сети Интернет</p>	100	10
<p>3.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: немедленно при получении информации об угрозе возникновения или возникновении ЧС, в круглосуточном режиме</p>	100	0