



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Главы администрации города Заволжья  
Городецкого района Нижегородской области

02.02.2009

№14

О стандартах качества предоставления  
муниципальных бюджетных услуг муниципального  
образования город Заволжье в области ЖКХ

В целях реализации Программы реформирования муниципальных финансов Городецкого района на 2007-2009годы, утвержденной постановлением главы местного самоуправления Городецкого района Нижегородской области А.М.Минеевым от 01.08.2007 года №1695, **постановляю:**

1 .Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных бюджетных услуг в области жилищно-коммунального хозяйства:

- «организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения муниципального образования город Заволжье» (приложение 1);
- «организация водоснабжения населения и водоотведения муниципального образования город Заволжье» (приложение 2);
- «организация теплоснабжения и горячего водоснабжения населения муниципального образования город Заволжье»(приложение 3);
- «организация газоснабжения населения муниципального образования город Заволжье» (приложение 4);
- «организация электроснабжения населения муниципального образования город Заволжье» (приложение 5);
- «организация благоустройства и озеленения муниципального образования город Заволжье» (приложение 6);
- «организация обеспечения населения банными услугами муниципального образования город Заволжье» (приложение 7);
- «управление многоквартирными домами, находящимися в муниципальной собственности муниципального образования город Заволжье (приложение 8);

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Р.В.Зиненко.

Глава администрации

С.Н.Кирилловский

Приложение 1  
УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы администрации  
города Заволжья от 02.02. 2009 г. № 14

**ТИПОВОЙ СТАНДАРТ**  
**качества предоставления муниципальной бюджетной услуги**  
**муниципального образования город Заволжье**  
**«Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»**

**1. Общие положения**

**1.1. Содержание Стандарта.**

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги поселения на территории города Заволжья «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

**1.2. Область распространения Стандарта.**

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность муниципальной организации (далее – специализированная служба), предоставляющих Услугу по муниципальному контракту с органами местного самоуправления города Заволжье.

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
МУП «Городское жилищное хозяйство»	606524, г.Заволжье, ул.Грунина, 11- а	3 82 84

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

- 1) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 2) Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52 - ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- 3) Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 8 - ФЗ «О погребении и похоронном деле».
- 4) Указ Президента Российской Федерации от 29 июня 1996 г. № 1001 «О гарантиях прав граждан на предоставление услуг по погребению умерших»;
- 5) Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025.
- 6) Санитарные правила и нормы «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения. СанПиН 2.1.1279-03, утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.04.2003 N 35.
- 7) СанПиН 2.2.1/2.1.1.1031-01. Санитарно-защитные зоны и санитарная классификация предприятий, сооружений и иных объектов.
- 8) Санитарные правила устройства и содержания кладбищ № 1600-77.
- 9) МДС 31-10.2004 «Рекомендации по планировке и содержанию зданий, сооружений и комплексов похоронного назначения».
- 10) МДК 11-01.2002 «Рекомендации о порядке похорон и содержанию кладбищ в Российской Федерации», рекомендованы протоколом НТС Госстроя России от 25 декабря 2001 г. № 01-НС – 22/1.
- 11) Закон Нижегородской области от 31 июля 2008 г. № 1113 - IV «О погребении и похоронном деле в Нижегородской области».

13) Решение Думы г.Заволжья от 23 августа 2006 г. № 112 «О погребении и похоронном деле в городе Заволжье» (Вместе с «Положением об организации похоронного дела в городе Заволжье», «Порядком работы и содержание муниципальных кладбищ в городе Заволжье», «Положение о семейных захоронениях на муниципальных кладбищах города Заволжья»);

15) Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г.Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

16) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

- 1) Организация ритуальных услуг.
- 2) Содержание мест захоронения.

#### **1.5. Получатели Услуги являются.**

- 1) Близкие и иные родственники умершего, а также иные лица, взявшие на себя обязательства осуществить погребение умершего (далее – граждане).
- 2) Все жители и гости муниципального образования город Заволжье имеющие намерение посетить поселенческие кладбища.

#### **1. 6. Условия доступа к Услуге .**

##### **1. 6. 1. Услуга оказывается:**

- 1) Близким и иным родственникам умершего, а также иным лицам, взявшим на себя обязательства осуществить погребение умершего.
- 2) Всем жителям и гостям Городецкого района вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства,

места регистрации, иных обстоятельств имеющих намерение посетить поселенческие кладбища.

1.6.2. Информация о специализированных службах, оказывающих Услугу и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей».

1.6.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях специализированной службы, оказывающих Услугу.

- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье.

1.6.4. Посещение поселенческих кладбищ является бесплатным для всех жителей и гостей муниципального образования город Заволжье .

Для приобретения возможности посетить кладбища жителям (гостям) Городецкого района необходимо лично явиться в места их нахождения по следующим адресам:

<b>Название муниципального образования (городского (сельского) поселения, рабочего поселка) Городецкого района</b>	<b>Адрес местонахождения поселенческого кладбища</b>
г.Заволжье	микрорайон Рождественский;

1.6.5. Для получения доступа к Услуге в части ритуальных услуг, гражданам необходимо обратиться в специализированную службу, которая приведена в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

1.6.6. Гарантированный перечень Услуг по погребению на безвозмездной основе определен в статье 9 Федерального закона от 12 января 1996 г. № 8 - ФЗ «О погребении и похоронном деле».

С информацией о гарантированном перечне Услуг по погребению можно ознакомиться в специализированной службе, оказывающей Услугу.

Цены и тарифы гарантированного перечня Услуг по погребению утверждаются в установленном порядке.

Специализированная служба вправе предоставить гражданам за плату Услуги сверх гарантированного перечня Услуг по погребению, оказываемых на безвозмездной основе.

1.6.7. Специализированная служба, оказывающая Услугу должны соблюдать установленные правила в сфере организации похоронного дела".

1.6.8. Для получения Услуги на погребение граждан должен предъявить:

- свидетельство о смерти, выданное органами записи актов гражданского состояния.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок предоставления Услуги**

### **2.1. Требования к размещению кладбищ, организации захоронений и содержания кладбищ.**

#### **2.1.1. Требования к размещению кладбищ.**

2.1.1.1. Размещение, расширение и реконструкция кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения осуществляются в соответствии с действующей градостроительной документацией (генеральными планами городов и других поселений, проектами детальной планировки территорий и др.) и регламентируются настоящими и другими действующими санитарными правилами и нормами.

2.1.1.2. Выбор земельного участка под размещение кладбища производится на основе санитарно-эпидемиологической оценки следующих факторов:

- а) санитарно-эпидемиологической обстановки;
- б) градостроительного назначения и ландшафтного зонирования территории;
- в) геологических, гидрогеологических и гидрогеохимических данных;
- г) почвенно-географических и способности почв и почвогрунтов к самоочищению;
- д) эрозионному потенциалу и миграции загрязнений;
- е) транспортной доступности.

2.1.1.3. Участок, отводимый под кладбище, должен удовлетворять следующим требованиям:

- а) иметь уклон в сторону, противоположенную от населенного пункта, открытых водоемов, а также при использовании населением грунтовых вод для хозяйственно-питьевых и бытовых целей;
- б) не затопляться при паводках;
- в) иметь уровень стояния грунтовых вод не менее чем в 2,5 м от поверхности земли при максимальном стоянии грунтовых вод. При уровне выше 2,5 м от поверхности земли участок может быть использован лишь для размещения кладбища для погребения после кремации;
- г) иметь сухую, пористую почву (супесчаную, песчаную) на глубине 1,5 м и ниже, с влажностью почвы в пределах 6 – 18 %.

2.1.1.4. Кладбища с погребением путем предания тела (останков) умершего земле (захоронение в могилу, склеп) размещают на расстоянии:

- а) от жилых, общественных зданий, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных зон в соответствии с санитарными правилами по санитарно-защитным зонам и санитарной классификации предприятий, сооружений и иных объектов;
- б) от водозаборных сооружений централизованного источника водоснабжения населения не менее 1000 м с подтверждением достаточности

расстояния расчетами поясов зон санитарной охраны водосточника и времени фильтрации.

2.1.1.5. Размеры земельного участка для кладбища определяется с учетом количества жителей конкретного города или иного поселения, но не может превышать сорока гектаров. При этом также учитывается перспективный рост численности населения, коэффициента смертности в данном регионе, наличия действующих объектов похоронного обслуживания, принятой схемы и способов захоронения в зависимости от традиций народов данной местности, вероисповедания, норм земельного участка на одно захоронение.

2.1.1.6. В сельских населенных пунктах, пользующихся колодцами, каптажами, родниками и другими природными источниками водоснабжения, при размещении кладбищ выше по потоку грунтовых вод, санитарно-защитная зона между кладбищем и населенным пунктом обеспечивается в соответствии с результатами расчетов очистки грунтовых вод и данными лабораторных исследований.

2.1.1.7. Ввод кладбища в эксплуатацию допускается после ограждения его территории, разбивки на сектора, благоустройства и озеленения, строительства основных дорог, организации отвода и сбора поверхностных вод, окончания строительства сооружений, предусмотренных проектом.

2.1.1.8. Ввод кладбища в эксплуатацию осуществляется в установленном порядке, при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

2.1.1.9. Каждому сектору должен быть присвоен отдельный номер или наименование.

2.1.1.10. 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.

## **2.1.2. Требования при организации захоронений.**

2.1.2.1. Размещения мест захоронения различного типа, в зависимости от вероисповедания и обычаев, целесообразно производить на обособленных специализированных участках кладбища.

2.1.2.2. Захоронение не кремированных останков должно производиться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Погребение может осуществляться в могилах, склепах в соответствии с вероисповеданием и национальными традициями.

2.1.2.3. При захоронении гроба с телом глубину могилы следует устанавливать в зависимости от местных условий (характера грунтов и уровня стояния грунтовых вод), но не менее 1,5 м.

2.1.2.4. Перевозка умерших к месту захоронения осуществляется специализированным транспортом. Допускается использование другого вида автотранспорта, для перевозки умерших, за исключением автотранспорта, используемого для перевозки пищевого сырья и продуктов питания.

После перевозки и захоронения умерших транспорт должен в обязательном порядке подвергаться уборке и дезинфекции дезсредствами, разрешенными к применению в установленном порядке.

2.1.2.5. В целях предотвращения распространения особо опасных инфекционных заболеваний процесс погребения умерших от инфекции не ясной этиологии, а также от особо опасных инфекций (умерших в лечебных учреждениях или поступивших в патолого-анатомические отделения для вскрытия) совершается в оцинкованных, герметически запаянных гробах непосредственно из патолого-анатомического отделения.

2.1.2.6. Захоронение умерших, имеющих высокий радиоактивный фон, допускается на специально отведенном участке кладбища, в соответствии с законодательством Российской Федерации по вопросам радиационной безопасности.

2.1.2.7. Перезахоронение останков умерших возможно по решению органов исполнительной власти и заключения органов госсанэпиднадзора об отсутствии особо опасных инфекционных заболеваний. Не рекомендуется проводить перезахоронение ранее одного года с момента погребения.

2.1.2.8. Могила в случае извлечения останков должна быть продезинфицирована дезсредствами, разрешенными к применению в установленном порядке, засыпана и спланирована.

2.1.2.9. Извлечение останков умершего из братской могилы возможно в случаях перезахоронения останков всех захороненных в братской могиле по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

2.1.2.10. Предметы и вещества, используемые при погребении (гробы, урны, венки, бальзамирующие вещества), допускаются к использованию при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

### **2.1.3. Требования к содержанию кладбищ (водоснабжение, канализация, санитарная очистка территорий).**

2.1.3.1. Прокладка сетей централизованного хозяйственно-питьевого водоснабжения, используемого для хозяйственно-питьевых целей населением городов и других населенных пунктов, по территории санитарно-защитных зон и кладбищ не разрешается.

2.1.3.2. Для проведения поливочных и уборочных работ кладбищ необходимо предусмотреть систему водоснабжения самостоятельную или с подключением к водопроводам и водоводам технической воды промышленных предприятий, расположенных от них в непосредственной близости.

2.1.3.3. Для питьевых и хозяйственных нужд на кладбищах и других зданиях и помещениях похоронного назначения следует предусматривать сеть хозяйственно-питьевого водопровода (тупиковую) от городских и поселковых сетей или от резервуаров, наполняемых привозной водой при наличии санитарно-эпидемиологического заключения. Качество воды должно отвечать требованиям санитарных правил на питьевую воду.

2.1.3.4. При отсутствии централизованных систем водоснабжения и канализации допускается устройство шахтных колодцев для полива и

строительство общественных туалетов выгребного типа, в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

2.1.3.5 Отвод бытовых стоков от сооружений и общественных туалетов производится в централизованную сеть бытовой канализации города или другого населенного пункта.

2.1.3.6. Сброс неочищенных сточных вод от кладбищ на открытые площадки, кюветы, канавы, траншеи не допускается.

2.1.3.7. На участках кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения предусматривается зона зеленых насаждений шириной не менее 20 метров, стоянки автокатафалков и автотранспорта, урны для сбора мусора, площадки для мусоросборников с подъездами к ним.

2.1.3.8. Площадки для мусоросборников должны быть ограждены и иметь твердое покрытие (асфальтирование, бетонирование).

2.1.3.9. Вывоз мусора на городские и поселковые свалки должен осуществляться с периодичностью, определяемой каждым поселением отдельно, по договору со специализированными организациями.

2.1.3.10. Время работы кладбища для свободного посещения гражданами устанавливается каждым поселением самостоятельно.

## **2.2. Требования к оснащению организации, оказывающей Услугу.**

2.2.1. Исполнитель Услуг должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое подлежит систематической проверке.

Кроме того, организация должна иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: гаражи для транспорта, компрессоры и другое.

### **2.3. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.3.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.3.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом весь персонал организации, оказывающей Услугу, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, распивать на территории кладбища спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения в присутствии посетителей.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

2.3.4. Персонал организации, оказывающей Услугу при обращении посетителей должен отвечать на все вопросы, касающиеся обустройства кладбища, порядка проезда,

местонахождения объектов инфраструктуры и правил поведения на кладбище.

2.4. 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.

### **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

#### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

#### **3.3. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам

нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

#### **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в инспектирующие органы, уполномоченные осуществлять контроль в данной сфере;

- обращение в суд.

4.3. Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта подлежат обязательной регистрации по месту поступления и должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг), а также меры по устранению последствий некачественно предоставленной услуги.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуг несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуг.

5.2. Исполнитель услуг в лице руководителя организации (или индивидуального предпринимателя) несет ответственность за качество оказания услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

5.3. Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

5.4. При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Критерии оценки качества Услуги**

### 6.1. Критерии оценки качества Услуги:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и настоящим Стандартом;

2) результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Приложение к  
стандарту  
качества  
муниципальной бюджетной услуги  
муниципального  
образования город Заволжье  
«Организация ритуальных услуг и  
содержание мест захоронения»  
(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 муниципальной бюджетной

услуги

муниципального образования город

Заволжье

«Организация ритуальных услуг и  
 содержание мест захоронения»  
 (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  
УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы администрации  
города Заволжье от 02.02.2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

**качества предоставления муниципальной бюджетной услуги**

**муниципального образования город Заволжье**

**«Организация водоснабжения населения и водоотведения»**

### 1. Общие положения

#### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация водоснабжения населения и водоотведения» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

#### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность по предоставлению Услуги следующими организациями:

<b>Наименование организации</b>	<b>Юридический адрес организации</b>	<b>Телефон</b>
МУП «Тепловодоканал»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 28	6 87 00
ООО «Жилсервис-1»	606524, г.Заволжье, ул.Грунина, 11 «а»	3 08 07
ООО «Жилсервис-2»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 24	7 68 53
ООО «Жилсервис-3»	606524, г.Заволжье, пр.Дзержинского, 28	7 48 24
ЗАО «Домоуправляющая компания»	606520, г.Заволжье, ул.Рылеева, 4	6 85 99

Данные услуги могут предоставлять иные организации осуществляющие деятельность по предоставлению коммунальных услуг.

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

- 1) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 2) Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- 3) Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».
- 4) Жилищный кодекс Российской Федерации.
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».
- 6) Приказ Госстроя России от 30 декабря 1999 г. № 168 «Об утверждении Правил технической эксплуатации систем и сооружений коммунального водоснабжения и канализации».
- 7) Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».
- 8) Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997 г. № 155 «Об утверждении правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов».
- 9) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого

водоснабжения. Контроль качества» СанПиН 2.1.4.1074 - 01», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001 № 24 «О введении в действие санитарных правил».

10) СНиП 2.04.02 - 84\*. «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», утвержденные постановлением Госстроя СССР от 27 июля 1984 г. № 123.

11) СНиП 2.04.03 - 85. «Канализация. Наружные сети и сооружения», утвержденные постановлением Государственного комитета СССР по делам строительства от 21 мая 1985 г. № 71.

12) СНиП 2.04.01-85\* «Внутренний водопровод и канализация зданий», утвержденные постановлением Государственного комитета по делам строительства от 4 октября 1985 г. № 189.

13) ГОСТ 30813-2002. «Вода и водоподготовка. Термины и определения», утвержденные постановлением Государственного комитета по стандартизации и метрологии от 12 ноября 2002 г. № 409-ст.

14) Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г.Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

15) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

- 1) Отпуск и транспортировка питьевой воды населению.
- 2) Прием бытовых стоков, в том числе вывоз жидких бытовых отходов из домов с автономной системой канализации.

3) Устранение неполадок и неисправностей, в том числе аварийных, наружных водопроводных и канализационных сетей или внутридомовых инженерных систем (в случае несения ответственности за обслуживание внутридомовых инженерных систем).

### **1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются жители муниципального образования город Заволжье.

#### **1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Для получения Услуги потребителями в части централизованного либо до водоразборной колонки водоснабжения и водоотведения жилых помещений (жилых домов), в том числе вывоз жидких бытовых отходов из домов с автономной системой канализации 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 из числа указанных в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

1.6.2. Информация об организации, оказывающей Услугу, и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.

- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье;

1.6.3. Предоставление Услуги является платным.

Расчетный период для оплаты Услуги равен календарному месяцу. Плата за Услуги вносится до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иное не установлено договором.

Плата за Услуги вносится на основании платежных документов, доведенных до получателя Услуги не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

Размер платы за Услуги определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления Услуги, утверждаемых органами местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.6.4. Тарифы на Услуги устанавливаются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты Услуги и условиях изменения размера платы за Услуги, можно в организации, с которой потребитель заключил соответствующий договор.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок предоставления Услуги**

### **2.1. Требования к параметрам оказания Услуги.**

2.1.1. В части холодного водоснабжения организация, оказывающая Услуги, обеспечивает:

а) бесперебойное круглосуточное водоснабжение надлежащего качества в необходимых объемах по

присоединенной сети либо до водоразборной колонки в течение года;

б) постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам;

в) соответствие давления в системе холодного водоснабжения в точке разбора:

- в многоквартирных домах и жилых домах от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);

- у водоразборных колонок – не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см).

2.1.2. В части централизованного водоотведения организация, оказывающая Услугу, обеспечивает:

- бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года;

- вывоз жидких бытовых отходов из домов с автономной системой канализацией:

Качество предоставляемой услуги должно соответствовать санитарным нормам и правилам, другим документам, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству услуг по вывозу жидких бытовых отходов, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги.

**2.2. Допустимая продолжительность перерывов или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

2.2.1. Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:

- 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

- 4 часа единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали 24 часа.

2.2.2. Отклонение давления в системе холодного в

точке разбора не допускается.

2.2.3. Приостановление или ограничение предоставления Услуги допускается в случаях и в порядке установленными действующими Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам.

2.2.4. На время отключения водоснабжения должен быть обеспечен подвоз питьевой воды жителям автотранспортом организации (предприятия), оказывающего Услугу.

2.2.5. Качество подвозимой питьевой воды должно соответствовать санитарным нормам и правилам.

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.

2.2.6. Организация, оказывающая Услугу, должна осуществлять подвоз воды согласно расписания подвоза, но не реже 1 раза в сутки.

Максимальное отклонение от установленного графика подвоза воды не должно составлять более 30 минут.

Расписание подвоза воды должно быть вывешено на информационных стендах около каждого подъезда домов, жителям которых данная услуга предоставляется.

2.2.7. Для устранения неполадок и перебоев в предоставлении Услуги потребители лично или по телефону должны обратиться в аварийно – диспетчерскую службу организации – исполнителя, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону аварийно – диспетчерской службы, указанную организацией –

исполнителем.

При обращении необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания (при необходимости контактный телефон обратившегося).;
- вид не предоставленной Услуги или предоставленной Услуги ненадлежащего качества.

2.2.8. Организация, оказывающая Услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе водоснабжения и водоотведения по телефонному, личному или письменному обращению потребителей, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно.

2.2.9. При обращении по телефону или личном общении с потребителем Услуги (при личном обращении или при проведении ремонтных работ) персонал оказывающей Услуги организации должен по существу отвечать на все вопросы потребителей Услуги, а также указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде).

### **2.3. Требования к проведению земляных и ремонтно-восстановительных работ (далее – Работы).**

2.3.1. Проведение Работ должно производиться в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, настоящим Стандартом и другими нормативными правовыми актами по утвержденным в установленном порядке проектам и рабочей документации.

2.3.2. При производстве Работ должны быть обеспечены надлежащее санитарное состояние территории, безопасность движения пешеходов и транспорта, устройство подъездов на придомовых территориях, подъезды и подходы к жилым и нежилым зданиям и сооружениям.

Котлованы и траншеи, разрабатываемые на улицах,

проездах, во дворах, а также местах, где происходит движение людей и транспорта, должны быть ограждены защитным ограждением согласно требованиям государственного стандарта. На ограждении необходимо установить предупредительные надписи и дорожные знаки, а в ночное время – сигнальное освещение. В ночное время неработающие машины и механизмы должны убираться с проезжей части дорог.

Места прохода людей через траншеи должны быть оборудованы переходными мостиками шириной не менее 1 м, с ограждениями по высоте и освещаемыми в ночное время.

Для защиты крышек колодцев, водосточных решеток и лотков, а также деревьев и кустарников от повреждений должны применяться оградительные щиты.

Ответственность за безопасность движения транспорта и пешеходов, выполнение установленных требований несет ответственное лицо, назначенное производителем Работ в соответствии с действующим законодательством.

2.3.3. Грунт, извлеченный из котлованов или траншей, следует размещать на расстоянии не менее 0,5 м от бровки выемки. Грунт, непригодный для обратной засыпки, вывозится.

2.3.4. Перед началом Работ по ликвидации аварий, произошедших на подземных коммуникациях, организация, выполняющая Работы, обязана сообщить в административно – техническую инспекцию.

Если авария произошла на проезжей части дороги, то производитель Работ ставит в известность ГИБДД и совместно с его представителем проверяет на месте правильность организации мер по обеспечению безопасности движения.

2.3.5. При производстве Работ место разрытия должно быть ограждено типовым ограждением с указанием наименования организации, производящей работы, сроков работы, номеров телефонов и фамилий лиц,

ответственных за производство работ.

При проведении Работ на открытых участках организация, оказывающая Услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта.

При проведении Работ сотрудники оказывающей Услугу организации должны быть одеты в спецодежду.

Персонал, оказывающей Услугу, организации во время непосредственного выполнения Работ, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей района, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

2.3.6. Восстановление покрытия дорог и тротуаров осуществляется круглогодично. При проведении Работ в зимний период производитель Работ должен восстановить несущий слой основания и верхний слой из холодной асфальтобетонной смеси или временного покрытия из брусчатки, следить за состоянием покрытия дорог и тротуаров на протяжении всего зимнего периода; в полном объеме нарушенные элементы благоустройства (асфальт, газон, ограждения и пр.) восстанавливаются до 25 мая текущего года.

Технологическая последовательность восстановления асфальтобетонных покрытий должна выполняться при температурах наружного воздуха не ниже +10 °С - осенью и +5 °С - весной.

Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна в срок, указанный в разрешении на производство работ (ордере) восстановить нарушенное благоустройство на участке, 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.).

2.3.7. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна

осуществить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения Работ.

#### **2.4. Требования к оснащению организации, оказывающей Услугу.**

2.4.1. Каждый исполнитель Услуг должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое подлежит систематической проверке.

Кроме того, организации должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: гаражи для транспорта, компрессоры и другое.

#### **2.5. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.5.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.5.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. 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.

### **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услуги, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

#### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услуги, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### **3.3. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

## **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в органы государственной жилищной инспекции и иные инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;

- обращение в суд.

4.3. Порядок установления факта не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества определяется «Порядком предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23 мая 2006.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

Организация – исполнитель Услуги освобождается от ответственности за ухудшение качества Услуги, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в

частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

- 1) постоянное соответствие состава и свойств воды, поставляемой населению, санитарным нормам и правилам.
- 2) бесперебойное круглосуточное водоснабжение населения и водоотведение в течение года либо вывоз жидких бытовых отходов из жилых домов с автономной системой канализации.

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Водоснабжение населения и водоотведение»  
(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. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Водоснабжение населения и водоотведение»  
(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

\_\_\_\_\_ (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 имеющихся 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

Постановлением главы  
администрации города Заволжья  
от 02.02.2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальной бюджетной услуги

муниципального образования город Заволжье

«Организация теплоснабжения и горячего водоснабжения  
населения»

### 1. Общие положения

#### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация теплоснабжения и горячего водоснабжения населения» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

#### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность по предоставлению Услуги следующими организациями:

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
МУП «Тепловодоканал»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 28	6 87 00
ООО «Жилсервис-1»	606524, г.Заволжье, ул.Грунина, 11 «а»	3 08 07
ООО «Жилсервис-2»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 24	7 68 53
ООО «Жилсервис-3»	606524, г.Заволжье, пр.Дзержинского, 28	7 48 24
ЗАО «Домоуправляющая компания»	606520, г.Заволжье, ул.Рылеева, 4	6 85 99

Данные услуги могут предоставлять иные организации осуществляющие деятельность по предоставлению коммунальных услуг.

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

1) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2) Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

3) Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».

4) Жилищный кодекс Российской Федерации.

5) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

6) Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

7) Правила эксплуатации теплотребляющих установок и тепловых сетей потребителей и правила техники безопасности при эксплуатации теплотребляющих установок и тепловых сетей потребителей, утвержденные начальником Госэнергонадзора 7 мая 1992 г.

8) Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещении», утвержденный Постановлением Госстроя России от 6 января 1999 г. № 1.

9) Государственный стандарт ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия», утвержденный Постановлением Госстандарта России от 19 июня 2000 г. № 158-ст.

10) Строительные нормы и правила СНиП 41-02-2003 «Тепловые сети», утвержденные Постановлением Госстроя России от 24 июня 2003 г. № 110.

11) «МДК 4-02.2001. Типовая инструкция по технической эксплуатации тепловых сетей систем коммунального теплоснабжения», утвержденная Приказом Госстроя РФ от 13.12.2000 г. № 285.

12) Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г.Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

13) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

1) Отопление и горячее водоснабжение отопления жилых помещений (жилых домов).

2) Устранение неполадок и неисправностей, в том числе аварийных, наружных сетей горячего водоснабжения и отопления или внутридомовых инженерных систем (в случае несения ответственности за обслуживание внутридомовых инженерных систем).

#### **1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются жители муниципального образования город Заволжье, проживающие в домах, подключенных к горячему водоснабжению и отоплению.

#### **1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Для получения Услуги потребителями 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 из числа указанных в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

1.6.2. Информация об организации, оказывающей Услугу, и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.
- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье;

1.6.4. Предоставление Услуги является платным.

Расчетный период для оплаты Услуги равен календарному месяцу. Плата за Услуги вносится до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иное не установлено договором.

Плата за Услуги вносится на основании платежных документов, доведенных до потребителя Услуги не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

Размер платы за Услуги определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления Услуги, утверждаемых органами местного самоуправления в порядке, установленном

Правительством Российской Федерации.

1.6.5. Тарифы на Услуги устанавливаются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты Услуги и условиях изменения размера платы за Услуги, можно в организации, с которой потребитель заключил соответствующий договор.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок ее предоставления**

### **2.1. Требования к параметрам оказания Услуги.**

2.1.1. В части горячего водоснабжения организация, оказывающая Услугу, обеспечивает:

а) бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение жилых помещений в течение года;

б) обеспечение температуры горячей воды в точке разбора:

- не менее 60 градусов Цельсия – для открытых систем централизованного теплоснабжения;

- не менее 50 градусов Цельсия – для закрытых систем централизованного теплоснабжения;

- не более 75 градусов Цельсия – для любых систем теплоснабжения;

в) постоянное соответствие состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам;

г) бесперебойное круглосуточное давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв.см).

2.1.2. В части отопления организация, оказывающая Услугу, обеспечивает:

а) бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода;

б) обеспечение температуры воздуха: в жилых помещениях – + не ниже 18 градусов Цельсия (в угловых комнатах – + 20 градусов Цельсия), в других помещениях – в соответствии с ГОСТом Р 51617-2000.

в) соответствие давления во внутридомовой системе отопления:

- с чугунными радиаторами – не более 0,6 МПа (6 кгс/кв.см);

- с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами – не более 1МПа (10 кгс/кв.см);

- с любыми отопительными приборами – не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.

## **2.2. Допустимая продолжительность перерывов или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

### 2.2.1. Горячее водоснабжение.

а) допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:

- 8 часов (суммарно) в течение одного месяца;

- 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа;

- при проведении 1 раз в год профилактических работ в соответствии с пунктом 10 «Порядка предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307.

б) допустимое отклонение температуры горячей воды в точке разбора:

- в ночное время (с 23.00 до 6.00 часов) не более чем на 5 градусов Цельсия;

- в дневное время (с 6.00 до 23.00 часов) не более чем на 3 градуса Цельсия.

в) отклонение состава и свойств горячей воды от санитарных норм и правил не допускается;

г) отклонение давления горячей воды не допускается.

#### 2.2.2. Отопление.

а) допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца;

- не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 градусов Цельсия до нормативной;

- не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 до 12 градусов Цельсия;

- не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 8 до 10 градусов Цельсия.

б) отклонение температуры воздуха в жилом помещении не допускается;

в) отклонение давления более установленных значений не допускается.

2.2.3. 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 при наличии в таких домах автономной системы отопления и согласуются

с исполнителем.

2.2.4. Если собственники помещений в многоквартирном доме или собственники жилых домов не установили условия определения даты начала и (или) окончания отопительного периода или дату начала и (или) окончания отопительного периода, а также если тепловая энергия для нужд отопления помещений подается по сети централизованного теплоснабжения, то исполнитель начинает и заканчивает отопительный период в сроки, установленные уполномоченным органом.

При этом начало отопительного периода устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже +8 градусов Цельсия, а конец отопительного периода – при среднесуточной температуре наружного воздуха выше +8 градусов Цельсия в течение 5 суток подряд.

Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанного периода.

2.2.5. Обязанность обеспечить готовность к предоставлению Услуги внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также санитарно-технического и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления Услуги, возлагается на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором.

2.2.6. Приостановление или ограничение предоставления Услуги допускается в случаях и в

порядке установленными действующими Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам.

### **2.3. Взаимодействие организации с гражданами при устранении неполадок и перебоев в предоставлении Услуги.**

2.3.1. Для устранения неполадок и перебоев в предоставлении Услуги потребитель лично или по телефону должны обратиться в аварийно – диспетчерскую службу организации-исполнителя, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону аварийно – диспетчерской службы, указанную организацией-исполнителем.

При обращении необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания (при необходимости контактный телефон обратившегося).;
- вид не предоставленной Услуги или предоставленной Услуги ненадлежащего качества.

2.3.2. Организация, оказывающая Услугу, принимает заявки на устранение неисправностей в системе теплоснабжения и горячего водоснабжения по телефонному, личному или письменному обращению потребителей, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно.

2.3.3. 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, а также указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде).

### **2.4. Требования к проведению земляных и ремонтно-**

**восстановительных работ (далее – Работы) :**

2.4.1. Проведение Работ должно производиться в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, настоящим Стандартом и другими нормативными правовыми актами по утвержденным в установленном порядке проектам и рабочей документации.

2.4.2. При производстве Работ должны быть обеспечены надлежащее санитарное состояние территории, безопасность движения пешеходов и транспорта, устройство подъездов на придомовых территориях, подъезды и подходы к жилым и нежилым зданиям и сооружениям.

Котлованы и траншеи, разрабатываемые на улицах, проездах, во дворах, а также местах, где происходит движение людей и транспорта, должны быть ограждены защитным ограждением согласно требованиям государственного стандарта. На ограждении необходимо установить предупредительные надписи и дорожные знаки, а в ночное время – сигнальное освещение. В ночное время неработающие машины и механизмы должны убираться с проезжей части дорог.

Места прохода людей через траншеи должны быть оборудованы переходными мостиками шириной не менее 1 м, с ограждениями по высоте и освещаемыми в ночное время.

Для защиты крышек колодцев, водосточных решеток и лотков, а также деревьев и кустарников от повреждений должны применяться оградительные щиты.

Ответственность за безопасность движения транспорта и пешеходов, выполнение установленных требований несет ответственное лицо, назначенное производителем Работ в соответствии с действующим законодательством.

2.4.3. Грунт, извлеченный из котлованов или траншей, следует размещать на расстоянии не менее 0,5 м от бровки выемки. Грунт, непригодный для обратной засыпки, вывозится.

2.4.4. Перед началом Работ по ликвидации аварий, произошедших на подземных коммуникациях, организация, выполняющая Работы, обязана сообщить в административно – техническую инспекцию.

Если авария произошла на проезжей части дороги, то производитель Работ ставит в известность ГИБДД и совместно с его представителем проверяет на месте правильность организации мер по обеспечению безопасности движения.

2.4.5. При производстве Работ место разрытия должно быть ограждено типовым ограждением с указанием наименования организации, производящей работы, сроков работы, номеров телефонов и фамилий лиц, ответственных за производство работ.

При проведении Работ на открытых участках организация, оказывающая Услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта.

При проведении Работ сотрудники оказывающей Услугу организации должны быть одеты в спецодежду.

Персонал оказывающей Услугу организации во время непосредственного выполнения Работ, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей района, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

2.4.6. Восстановление покрытия дорог и тротуаров осуществляется круглогодично. При проведении Работ в зимний период производитель Работ должен восстановить несущий слой основания и верхний слой из холодной асфальтобетонной смеси или временного покрытия из брусчатки, следить за состоянием покрытия дорог и тротуаров на протяжении всего зимнего периода; в полном объеме нарушенные элементы благоустройства (асфальт, газон, ограждения и пр.) восстанавливаются до 25 мая текущего года.

Технологическая последовательность восстановления асфальтобетонных покрытий должна выполняться при температурах наружного воздуха не ниже +10 °С - осенью и +5 °С - весной.

Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна в срок, указанный в разрешении на производство работ (ордере) восстановить нарушенное благоустройство на участке, 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.) .

2.4.7. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна осуществить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения Работ.

## **2.5. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.5.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию Услуги.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.5.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость,

внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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.

### **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

#### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

#### **3.4. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье Городецкого района и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье Городецкого района и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования

с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

#### **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в органы государственной жилищной инспекции и иные

инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;

- обращение в суд.

4.3. Порядок установления факта не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества определяется «Порядком предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23 мая 2006.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

Организация – исполнитель Услуги освобождается от ответственности за ухудшение качества Услуги, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

- 1) бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода;
- 2) обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях установленным нормативам;
- 3) постоянное соответствие состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам.
- 4) бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года.

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Теплоснабжение и горячее водоснабжение 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.

---

---

---

---

---

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

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Теплоснабжение и горячее водоснабжение 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 \_\_\_\_\_

(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 имеющихся 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  
УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы  
администрации города Заволжья  
от 02.02.2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

### качества предоставления муниципальной бюджетной услуги муниципального образования город Заволжье «Организация газоснабжения населения»

#### 1. Общие положения

##### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация газоснабжения населения» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

##### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность по предоставлению Услуги следующей организацией:

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
Заволжский участок Балахнинского отделения ОАО «Нижегородская топливно-энергетическая компания»	606521, г.Заволжье, ул.Комсомольская, 1	6 83 40

Данные услуги могут предоставлять иные организации осуществляющие деятельность по предоставлению коммунальных услуг.

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

- 1) Жилищный кодекс Российской Федерации.
- 2) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 3) Федеральный закон от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации».
- 4) Правила пользования газом и предоставления услуг по газоснабжению в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2002 г. № 317.
- 5) Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307.
- 6) Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491.
- 7) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170.
- 8) Правила безопасности систем газораспределения и газопотребления (ПБ 12-529-03), утвержденные постановлением Госгортехнадзора России от 18 марта 2003 г. № 9.
- 9) Правила поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 2008 г. № 549.

10) Государственный стандарт ГОСТ 5542-87 «Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения», утвержденный Постановлением Госстандарта СССР от 16 апреля 1987 г. № 36.

11) Государственный стандарт ГОСТ 20448-90 «Газы углеводородные сжиженные топливные для коммунально-бытового потребления», утвержденный Постановлением Государственного комитета СССР по управлению качеством продукции и стандартам от 29 декабря 1990 г. № 3605.

12) Государственный стандарт ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия», утвержденный Постановлением Госстандарта России от 19 июня 2000 г. № 158-ст.

13) Постановление Минтруда Российской Федерации от 12 мая 2003 г. № 27 «Об утверждении Межотраслевых правил по охране труда при эксплуатации газового хозяйства организаций».

14) Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г. Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

15) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

## **1.4. Содержание Услуги.**

### **1.4.1. Газоснабжение населения в поселении.**

1.4.2. Обеспечение взаимодействия с потребителями через аварийно-диспетчерскую службу газоснабжения

1.4.3. Устранение неисправностей в системе газоснабжения, в том числе посредством проведения земляных и ремонтно-восстановительных работ.

## **1.5. Получатели Услуги:**

Получателями Услуги являются жители муниципального образования город Заволжье, проживающие в домах, подключенных к сетевому газоснабжению.

### **1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Услуга оказывается всем гражданам (далее – потребители), проживающим на территории муниципального образования город Заволжье, при наличии у них отвечающего установленным техническим требованиям газопринимающего устройства, внутреннего газопровода и другого необходимого внутридомового газового оборудования.

1.6.2. Для получения доступа к Услугам организации необходимо заключить договор с организацией, указанной в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

1.6.3. Информация об организации, оказывающей Услугу, и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организации, оказывающей Услугу.

- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье;

1.6.4. Предоставление Услуги является платным.

Расчетный период для оплаты Услуги равен календарному месяцу. Плата за Услуги вносится до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иное не установлено договором.

Плата за Услуги вносится на основании платежных документов, доведенных до получателя Услуги не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

Размер платы за Услуги определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления Услуги, утверждаемых органами местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.6.5. Тарифы на Услуги устанавливаются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты Услуги и условиях изменения размера платы за Услуги, можно в организации, с которой потребитель заключил соответствующий договор.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок ее предоставления**

**2.1. Требования к параметрам доставки газа потребителю.**

2.1.1. Организация, оказывающая Услуги, обеспечивает:

- бесперебойное круглосуточное газоснабжение потребителей в течение года;

- постоянное соответствие свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям;

- соответствие давления сетевого газа от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.

2.1.2. Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения составляет не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

Отклонение свойств и давления подаваемого газа от федеральных стандартов и иных обязательных требований не допускается.

Отклонение давления сетевого газа более, чем на 0,0005 МПа не допускается.

Приостановление или ограничение предоставления Услуги допускается в случаях и в порядке установленными действующими Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам.

## **2.2. Взаимодействие организации с гражданами при устранении неполадок и перебоев в предоставлении Услуги.**

2.2.1. Для устранения неполадок и перебоев в предоставлении Услуги потребители лично или по телефону должны обратиться в аварийно – диспетчерскую службу организации – исполнителя, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону аварийно – диспетчерской службы, указанную организацией – исполнителем.

При обращении необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания (при необходимости контактный телефон обратившегося);

- вид не предоставленной Услуги или предоставленной Услуги ненадлежащего качества.

2.2.2. Организация, оказывающая Услугу, должна принимать заявки на устранение неисправностей в системе газоснабжения по телефонному, личному или письменному обращению потребителей, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно.

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, а также указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде).

### **2.3. Требования к проведению земляных и ремонтно-восстановительных работ (далее – Работы).**

2.3.1. Проведение Работ осуществляется в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, настоящим Стандартом и другими нормативными правовыми актами по утвержденным в установленном порядке проектам и рабочей документации.

2.3.2. При производстве Работ организация, оказывающая Услугу, обеспечивает надлежащее санитарное состояние территории, безопасность движения пешеходов и транспорта, устройство подъездов на придомовых территориях, подъезды и подходы к жилым и нежилым зданиям и сооружениям.

Котлованы и траншеи, разрабатываемые на улицах, проездах, во дворах, а также местах, где происходит движение людей и транспорта, должны быть ограждены защитным ограждением согласно требованиям

государственного стандарта. На ограждении необходимо установить предупредительные надписи и дорожные знаки, а в ночное время – сигнальное освещение. В ночное время неработающие машины и механизмы должны убираться с проезжей части дорог.

Места прохода людей через траншеи должны быть оборудованы переходными мостиками шириной не менее 1 м, с ограждениями по высоте и освещаемыми в ночное время.

Для защиты крышек колодцев, водосточных решеток и лотков, а также деревьев и кустарников от повреждений должны применяться оградительные щиты.

Ответственность за безопасность движения транспорта и пешеходов, выполнение установленных требований несет ответственное лицо, назначенное производителем Работ в соответствии с действующим законодательством.

2.3.3. Грунт, извлеченный из котлованов или траншей, следует размещать на расстоянии не менее 0,5 м от бровки выемки. Грунт, непригодный для обратной засыпки, вывозится.

2.3.4. Перед началом Работ по ликвидации аварий, произошедших на подземных коммуникациях, организация, выполняющая Работы, обязана сообщить в административно – техническую инспекцию.

Если авария произошла на проезжей части дороги, то производитель Работ ставит в известность ГИБДД и совместно с его представителем проверяет на месте правильность организации мер по обеспечению безопасности движения.

2.3.5. При производстве Работ место разрытия должно быть ограждено типовым ограждением с указанием наименования организации, производящей работы, сроков работы, номеров телефонов и фамилий лиц, ответственных за производство работ.

2.3.6. При проведении Работ на открытых участках организация, оказывающая Услугу, в местах автодорог

должна организовать объезд для автотранспорта.

2.3.7. При проведении Работ сотрудники оказывающей Услугу организации должны быть одеты в спецодежду.

2.3.8. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна в срок, указанный в разрешении на производство работ (ордере) восстановить нарушенное благоустройство на участке, 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.).

Восстановление покрытия дорог и тротуаров осуществляется круглогодично. При проведении Работ в зимний период производитель Работ должен восстановить несущий слой основания и верхний слой из холодной асфальтобетонной смеси или временного покрытия из брусчатки, следить за состоянием покрытия дорог и тротуаров на протяжении всего зимнего периода; в полном объеме нарушенные элементы благоустройства (асфальт, газон, ограждения и пр.) восстанавливаются до 25 мая текущего года.

Технологическая последовательность восстановления асфальтобетонных покрытий должна выполняться при температурах наружного воздуха не ниже  $+10^{\circ}\text{C}$  - осенью и  $+5^{\circ}\text{C}$  - весной.

2.3.9. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна осуществить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения Работ.

2.3.10. Персонал оказывающей Услугу организации во время непосредственного выполнения Работ, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей района, распивать спиртные напитки, употреблять

нецензурные слова и выражения.

#### **2.4. Обеспечение надлежащего технического состояния и безопасной эксплуатации внутридомового газового оборудования.**

Обязанность обеспечить надлежащее техническое состояние и безопасную эксплуатацию внутридомового газового оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также внутриквартирного газового и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления Услуги, возлагается на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором.

#### **2.5. Требования к оснащению организации, оказывающей Услугу.**

2.5.1. Каждый исполнитель Услуг должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое подлежит систематической проверке.

Кроме того, организации должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: гаражи для транспорта, компрессоры и другое.

## **2.6. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.6.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию Услуги.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.6.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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.

## **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей Услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### **3.3. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

## **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в органы государственной жилищной инспекции и иные инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;

- обращение в суд.

4.3. Порядок установления факта не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества определяется «Порядком предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23 мая 2006.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

Организация – исполнитель Услуги освобождается от ответственности за ухудшение качества Услуги, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

- 1) постоянное соответствие свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям;
- 2) бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года;
- 3) своевременное устранение неисправностей в системе газоснабжения.

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация газоснабжения жителей»  
(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. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

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

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация газоснабжения жителей»  
(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 \_\_\_\_\_

(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 имеющихся 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 5

## УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы  
администрации города Заволжья  
от 02.02.2009 г. № 14

**ТИПОВОЙ СТАНДАРТ**

**качества предоставления муниципальной бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация электроснабжения населения»**

**1. Общие положения****1.1. Содержание Стандарта.**

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация электроснабжения населения» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

**1.2. Область распространения Стандарта.**

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность по предоставлению Услуги следующими организациями:

<b>Наименование организации</b>	<b>Юридический адрес организации</b>	<b>Телефо н</b>
Заволжский участок Балахнинского отделения ОАО «Нижегородская сбытовая компания»	606520, г. Заволжье, пр. Мира, 30	7 92 79

Данные услуги могут предоставлять иные организации осуществляющие деятельность по предоставлению коммунальных услуг.

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

1) Федеральный закон от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2) Жилищный кодекс Российской Федерации.

3) Федеральный закон Российской Федерации «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию» от 14 апреля 1995 г. № 41-ФЗ.

4) Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».

5) Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307.

6) Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491.

7) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170.

8) Правила функционирования розничных рынков электрической энергии переходный период реформирования электроэнергетики, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530.

9) Строительные нормы и правила СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение», утвержденные Постановлением Минстроя России от 2 августа 1995 г. № 18-78.

10) Государственный стандарт ГОСТ 19431-84 «Энергетика и электрификация. Термины и определения», утвержденный постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 27 марта 1984 г. № 1029.

11) Государственный стандарт ГОСТ 13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах общего назначения», введенного в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 28 августа 1998 г. № 338.

12) Межгосударственный стандарт ГОСТ 721-77 «Системы энергоснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения свыше 1000В», утвержденный Постановлением Госстандарта СССР от 27 мая 1977 г. № 1376.

13) Государственный стандарт ГОСТ 21128-83 «Системы энергоснабжения, сети, источники, преобразователи и приемники электрической энергии. Номинальные напряжения до 1000В», утвержденного Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 29 ноября 1983 г. № 5576.

14) Государственный стандарт ГОСТ 6697-83 «Системы электроснабжения, источники, преобразователи и приемники электрической энергии переменного тока. Номинальные частоты», утвержденного Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 3 мая 1983 г. № 2147.

15) Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия», введенного в действие с 1 января 2001 года.

12) ГОСТ 13109-97 «Электрическая энергия. Электромагнитная совместимость технических средств. Нормы качества электрической энергии в системе электроснабжения общего напряжения».

13) ГОСТ 29322-92 (МЭК38-83). «Стандартные напряжения».

14) Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г.Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

15) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

1.4.1. Электроснабжение населения муниципального образования город Заволжье.

1.4.2. Обеспечение взаимодействия с потребителями через аварийно-диспетчерскую службу электроснабжения

1.4.3. Устранение неисправностей в системе электроснабжения, в том числе посредством проведения земляных и ремонтно-восстановительных работ.

#### **1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются жители муниципального образования город Заволжье.

#### **1.6. Условия доступа к Услуге .**

1.6.1. Для получения Услуги по электроснабжению жилых помещений (жилых домов) потребителю Услуги 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 организации, в том

числе управляющей жилищным фондом, необходимо заключить договор с организацией, указанной в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

1.6.2. Информация об организации, оказывающей Услугу и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 - 1 «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.

- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье;

1.6.3. Предоставление Услуги является платным.

Расчетный период для оплаты Услуги равен календарному месяцу. Срок внесения платы за Услуги до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иное не установлено договором.

Плата за Услугу вносится на основании платежных документов, доведенных до потребителя Услуги не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

Размер платы за Услугу определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления Услуги, утверждаемых органами местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.6.4. Тариф на Услугу устанавливаются в порядке,

определенном законодательством Российской Федерации.

Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты Услуги и условиях изменения размера платы за Услуги, можно в организации, с которой потребитель заключил соответствующий договор.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок ее предоставления**

### **2.1. Требования к параметрам электроснабжения потребителя.**

2.1.1. Организация, оказывающая Услугу, обеспечивает:

- бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года;
- постоянное соответствие напряжения, частоты и силы тока действующим федеральным стандартам.

2.1.2. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

24 часа – при наличии одного источника питания.

Приостановление или ограничение предоставления Услуги допускается в случаях и в порядке установленными действующими Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам.

Перерыв электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного

оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

2.1.3. Отклонение напряжения, частоты от действующих федеральных стандартов допускается только в установленных ими пределах.

## **2.2. Взаимодействие организации с гражданами в предоставлении Услуги.**

2.2.1. Для устранения неполадок и перебоев в предоставлении Услуги потребитель лично или по телефону должны обратиться в аварийно – диспетчерскую службу организации-исполнителя, с которой заключен договор, либо круглосуточно по телефону аварийно-диспетчерской службы, указанную организацией-исполнителем.

При обращении необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания (при необходимости контактный телефон обратившегося);
- вид не предоставленной Услуги или предоставленной Услуги ненадлежащего качества.

2.2.2. Организация, оказывающая Услугу, принимает заявки на устранение неисправностей в системе электроснабжения по телефонному, личному или письменному обращению потребителей, с которыми заключен договор. Телефон для обращений должен быть доступен круглосуточно.

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, а также указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе

(нужде) .

### **2.3. Требования к проведению земляных и ремонтно-восстановительных работ (далее – Работы) .**

2.3.1. Проведение Работ осуществляется в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, настоящим Стандартом и другими нормативными правовыми актами по утвержденным в установленном порядке проектам и рабочей документации.

2.3.2. При производстве Работ организация, оказывающая Услугу, обеспечивает надлежащее санитарное состояние территории, безопасность движения пешеходов и транспорта, устройство подъездов на придомовых территориях, подъезды и подходы к жилым и нежилым зданиям и сооружениям.

Котлованы и траншеи, разрабатываемые на улицах, проездах, во дворах, а также местах, где происходит движение людей и транспорта, должны быть ограждены защитным ограждением согласно требованиям государственного стандарта. На ограждении необходимо установить предупредительные надписи и дорожные знаки, а в ночное время – сигнальное освещение. В ночное время неработающие машины и механизмы должны убираться с проезжей части дорог.

Места прохода людей через траншеи должны быть оборудованы переходными мостиками шириной не менее 1 м, с ограждениями по высоте и освещаемыми в ночное время.

Для защиты крышек колодцев, водосточных решеток и лотков, а также деревьев и кустарников от повреждений должны применяться оградительные щиты.

Ответственность за безопасность движения транспорта и пешеходов, выполнение установленных требований несет ответственное лицо, назначенное производителем Работ в соответствии с действующим

законодательством.

2.3.3. Грунт, извлеченный из котлованов или траншей, следует размещать на расстоянии не менее 0, 5 м от бровки выемки. Грунт, непригодный для обратной засыпки, вывозится.

2.3.4. Перед началом Работ по ликвидации аварий, произошедших на подземных коммуникациях, организация, выполняющая Работы, обязана сообщить в административно – техническую инспекцию.

Если авария произошла на проезжей части дороги, то производитель Работ ставит в известность ГИБДД и совместно с его представителем проверяет на месте правильность организации мер по обеспечению безопасности движения.

2.3.5. При производстве Работ место разрытия должно быть ограждено типовым ограждением с указанием наименования организации, производящей работы, сроков работы, номеров телефонов и фамилий лиц, ответственных за производство работ.

2.3.6. При проведении Работ на открытых участках организация, оказывающая Услугу, в местах автодорог должна организовать объезд для автотранспорта.

2.3.7. При проведении Работ сотрудники оказывающей Услугу организации должны быть одеты в спецодежду.

2.3.8. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна в срок, указанный в разрешении на производство работ (ордере) восстановить нарушенное благоустройство на участке, 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.) .

Восстановление покрытия дорог и тротуаров осуществляется круглогодично. При проведении Работ в зимний период производитель Работ должен восстановить несущий слой основания и верхний слой из холодной асфальтобетонной смеси или временного покрытия из брусчатки, следить за состоянием покрытия дорог и тротуаров на протяжении всего зимнего периода; в полном объеме нарушенные элементы благоустройства (асфальт, газон, ограждения и пр.) восстанавливаются до 25 мая текущего года.

Технологическая последовательность восстановления асфальтобетонных покрытий должна выполняться при температурах наружного воздуха не ниже +10 °С - осенью и +5 °С - весной.

2.3.9. Организация, оказывающая Услугу, после завершения Работ на открытых участках должна осуществить вывоз строительного мусора и иных отходов, образующихся в ходе проведения Работ.

2.3.10. Персонал оказывающей Услугу организации во время непосредственного выполнения Работ, ни при каких обстоятельствах не должен кричать на жителей и гостей района, распивать спиртные напитки, употреблять нецензурные слова и выражения.

## **2.4. Обеспечение надлежащего технического состояния и безопасной эксплуатации внутридомового электрического оборудования.**

Обязанность обеспечения надлежащего технического состояния и безопасной эксплуатации внутридомового электрического оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также внутриквартирного электрического и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления Услуги, возлагается

на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором.

## **2.5. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.5.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию Услуги.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.5.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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.

## **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### **3.5. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

## **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в органы государственной жилищной инспекции и иные инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;

- обращение в суд.

4.3. Порядок установления факта не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества определяется Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23 мая 2006.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

Организация – исполнитель Услуги освобождается от ответственности за ухудшение качества Услуги, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

- 1) постоянное соответствие напряжения, частоты действующим федеральным стандартам;
- 2) бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года.
- 3) своевременное устранение неисправностей в системе газоснабжения.

Приложение  
к стандарту качества  
муниципальной бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация электроснабжения 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. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

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

Приложение  
к стандарту качества  
муниципальной бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация электроснабжения 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

\_\_\_\_\_

(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 имеющихся 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

УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы  
администрации города Заволжья  
от 02.02.2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальной бюджетной услуги

муниципального образования город Заволжье

«Организация благоустройства и озеленения территории города»

### 1. Общие положения

#### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация благоустройства и озеленения территории города» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

#### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность организаций, предоставляемых Услугу по муниципальному контракту с органами местного самоуправления муниципальных образований Городецкого района.

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
МУП «Городское жилищное хозяйство»	606524, г.Заволжье, ул.Грунина, 11- а	3 82 84

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги:**

1.3.1. Гражданский кодекс Российской Федерации.

1.3.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.3.3. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

1.3.4. Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

1.3.5. СНиП 3.06.03-85 «Автомобильные дороги».

1.3.6. ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения», утвержденный постановлением Госстандарта РФ от 11 октября 1993 г. № 221.

1.3.7. ГОСТ Р 52290-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Знаки дорожные. Общие технические требования», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2004 г. № 121-ст.

1.3.8. ГОСТ Р 51256-99 «Технические средства организации дорожного движения. Разметка дорожная. Типы и основные параметры. Общие технические требования», утвержденный постановлением Госстандарта РФ от 30 марта 1999 г. № 103.

1.3.9. ГОСТ Р 52282-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Светофоры дорожные. Типы, основные параметры, общие технические требования, методы испытаний», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2004 г. № 109-ст.

1.3.10. ГОСТ Р 52289-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2005 г. № 306-ст.

1.3.11. ВСН 24-88 «Технические правила ремонта и содержания автомобильных дорог».

1.3.12. Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест», утвержденные Минздравом СССР 5 августа 1988 г. № 4690-88.

1.3.13. Строительные нормы и правила СНиП III-10-75 «Благоустройство территорий», утвержденные постановлением Госстроя СССР от 25 сентября 1975 г. № 158.

1.3.14. Методические рекомендации по ремонту и содержанию автомобильных дорог общего пользования, принятые письмом Росавтодора от 17 марта 2004 г. № ОС-28/1270-ис.

1.3.15. Руководство по борьбе с зимней скользкостью на автомобильных дорогах, утвержденное распоряжением Минтранса РФ от 16 июня 2003 г. № ОС -548-р.

1.3.16. Правила благоустройства, санитарного содержания территорий, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка муниципального образования города Заволжье Городецкого района, утвержденные решением Городской Думы г.Заволжья от 24 мая 2006 г. № 63.

1.3.17. Правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы.

1.3.18. Эксплуатационные документы на подвижной состав, на оборудование, приборы и аппаратуру.

1.3.19. Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

Услуга оказывается в следующих формах:

1) Содержание и ремонт дорог, тротуаров, лестниц, автобусных остановок, светофорных объектов.

2) Санитарное содержание зеленых зон, клумб и цветников, посадка саженцев, спиливание деревьев, уход за зелеными насаждениями, ремонт и содержание ограждений, урн, малых архитектурных форм, памятников, детских и спортивных площадок, площадок отдыха, искусственных и гидротехнических сооружений (фонтанов), ликвидация несанкционированных свалок, мероприятия по отлову бесхозных собак.

### **1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются жители муниципального образования город Заволжье.

### **1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Услуга оказывается всем жителям муниципального образования город Заволжье. Оказание Услуги не предполагает необходимости совершения потребителем специальных действий, санкционирующих предоставление ему данной услуги.

1.6.2. Посещение объектов внешнего благоустройства территории муниципального образования город Заволжье Нижегородской области является бесплатным для всех жителей и гостей города вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

1.6.3. Информация об оказании Услуги должна быть доступна населению района.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.

- публикации настоящего Стандарта и объемах предоставляемых Услуг в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования город Заволжье.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

Получатели Услуг вправе потребовать у органов местного самоуправления предоставления необходимой и достоверной информации об объемах и сроках выполняемых работ, оказываемых услуг, а также

необходимую информацию об организациях-исполнителях.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок предоставления Услуги**

### **2.1. Требования к содержанию и ремонту дорог, тротуаров, лестниц, автобусных остановок, светофорных объектов.**

2.1.1. Содержание (предмет) услуги - комплекс работ по содержанию и ремонту дорог, тротуаров, лестниц, автобусных остановок, светофорных объектов, включающий:

- подсыпку автодорог, тротуаров, лестниц, автобусных остановок противогололедным материалом;
- подметание автодорог, тротуаров, лестниц, автобусных остановок;
- очистку в зимний и летний периоды;
- вывоз снега с дорог;
- грейдирование автодорог без покрытия в летний период;
- полив и мойка автодорог в летний период;
- содержание и ремонт светофорных объектов;
- окраску павильонов;
- очистку территории остановочных площадок от мусора, снега и льда;
- очистку урн от мусора;
- содержание и ремонт дорожных ограждений;
- обслуживание дорожных знаков и другие;
- устройство дорожной разметки проезжей части и пешеходных переходов;

#### 2.1.2. Единицы измерения:

для комплекса работ по текущему содержанию дорог и дорожных сооружений – тысяча квадратных метров;

для услуг по осуществлению разметки дорог и дорожных переходов - погонный либо квадратный метр в зависимости от вида разметки;

для услуг по содержанию светофорных объектов – количество светофорных объектов.

#### 2.1.3. Основной используемой техникой являются:

- автогрейдеры;
- поливомоечные машины;
- тротуароуборочные тракторы;
- мусоровозные машины;
- погрузчики;
- самосвалы;
- разметочные машины;
- автокраны;
- автовышки;
- универсальные машины со съёмным навесным оборудованием;
- средства малой механизации;
- другая техника.

#### 2.1.4. Требования к технологии оказания услуг.

##### 2.1.4.1. Комплекс работ по текущему содержанию дорог и дорожных сооружений.

Минимальный перечень необходимых работ, их объем и периодичность определены в соответствии с нормативными документами в пределах бюджетного финансирования и приведены в таблице.

Таблица

№ п/п	Виды работ	Категория дорог		
		Дороги, проходящие вне жилых зон	Дороги, по которым осуществляется движение маршрутного транспорта	Дороги без маршрутного транспорта
1	2	3	4	5
1.	Подсыпка автодорог противогололедным материалом с применением пескоразбрасывателей	в дни снегопадов и гололеда 50% площади	в дни снегопадов и гололеда 75% площади	в дни снегопадов и гололеда 25% площади
2.	Подметание автодорог в зимний период плужно-щеточными снегоочистителями, количество раз	1	2	-
3.	Чистка автодорог в зимний период автогрейдером,	7	12	7

	количество раз			
4.	Вывоз снега с дорог самосвалами, количество раз	1	1	1
5.	Очистка автодорог от посыпочного материала весной	1	1	1
6.	Грейдирование автодорог без покрытия в летний период автогрейдерами, бульдозерами, количество раз	10	10	10
7.	Подметание автодорог в летний период плужно-щеточными очистителями, количество раз	-	15	-
8.	Полив автодорог в летний период с применением поливочных автомобилей, количество раз	-	8	-
9.	Мойка автодорог в летний период поливочными автомобилями, количество раз	-	2	-
10.	Очистка и подсыпка противогололедным материалом тротуаров	в дни гололеда зимой		
11.	Очистка тротуаров в летний период, количество раз	10		
12.	Окраска павильонов в летний период, количество раз	1		
13.	Очистка территории остановочных площадок от мусора, снега и льда,	в дни снегопада, в остальные дни - не реже 1 раза в 3 дня		
14.	Очистка урн от мусора, вывоз ТБО	ежедневно		
15.	Уборка тротуаров и площадей в летний период, количество раз	10		
16.	Содержание дорожных ограждений	-очистка барьерного ограждения от снега и грязи 12 раз в год; -ремонт ограждения 1 раз в летний период; -мытьё ограждения 1 раз в летний период; -окраска ограждения 1 раз в летний период.		

17.	Обслуживание дорожных знаков	-замена знаков - при необходимости; -ремонт знаков - при необходимости; -очистка знаков от снега и пыли 10 раз в год.
-----	------------------------------	---

Зимние виды уборки осуществляются в период с 15 октября по 24 апреля, летние – в период с 25 апреля по 14 октября.

Указанные сроки могут корректироваться в зависимости от погодных условий.

Для обеспечения нормальных условий движения автотранспорта в сухое время года на пылящих покрытиях проводится обеспыливание.

Зимой осуществляется снегоуборка и борьба с зимней скользкостью.

Весной до начала интенсивного таяния снега необходимо удалять снег и лед с проезжей части дорог и обочин. После просыхания покрытие необходимо очищать от грязи, пыли, противогололедных материалов с использованием различных средств механизации уборочных работ.

В летний период необходимо выполнять работы по очистке проезжей части дороги от пыли и грязи. Очистка ведется механическими щетками, поливочно-моечными и подметально-уборочными машинами. Мойку и уборку покрытий необходимо производить от оси дороги к обочине.

Снегоочистка должна быть организована таким образом, чтобы в максимальной степени обеспечивать бесперебойный и безопасный проезд транспортных средств, свести к минимуму объем снегоуборочных работ и не создавать на полотне дороги препятствий в виде снежных заносов.

Для удаления снежных валов применяются автогрейдеры или универсальные бульдозеры в комплексе с роторными снегоочистителями.

Снежные заносы небольшой толщины (0,2 - 0,3 м) расчищают плужными автомобильными снегоочистителями, работающими в комплексе с автогрейдерами, которые перемещают небольшие валы в сторону кюветов.

Сильные заносы, образовавшиеся в результате метелей, расчищают роторными снегоочистителями, тракторными снегоочистителями и бульдозерами. Эти машины могут применяться в комплексе и самостоятельно.

Борьбу с зимней скользкостью необходимо проводить в первую очередь на участках с возможным возникновением аварийных ситуаций: на подъемах и спусках с большими уклонами, участках дорог с поворотами малого радиуса, участках с плохой видимостью, автобусных остановках, пересечениях дорог, перед пешеходными

переходами и в других местах, согласованных с органами государственной инспекции безопасности дорожного движения министерства внутренних дел Российской Федерации (далее по тексту - ГИБДД МВД РФ).

При содержании автомобильных дорог в зимний период должны применяться противогололедные материалы: песок, шлак, каменные высевки и другие местные материалы, не содержащие примесей (глину, золу, которые могут повышать скользкость дорожного покрытия). Размер частиц противогололедных материалов не должен превышать 5 - 10 мм (при гололеде), 5-20 мм (при снегопаде).

Противогололедные материалы распределяют равномерно по поверхности покрытия.

При производстве работ по текущему содержанию дорог необходимо соблюдать правила охраны труда и техники безопасности:

- 1) дорожные рабочие обязаны быть в сигнальных жилетах, специальной обуви, получить конкретное задание на выполнение работ от мастера, выставить ограждение, дорожные знаки;
- 2) на проезжей части автомобильных дорог всю работу следует выполнять, находясь лицом навстречу движению;
- 3) при производстве работ на тротуарах, посадочных площадках дорожные рабочие должны следить за тем, чтобы не травмировать рабочим инструментом пешеходов и пассажиров;
- 4) при выполнении работ комплексными звеньями перед началом работ необходимо выставить все предупреждающие дорожные знаки и обеспечить работу сигнальщиков в целях безопасности производства работ.

По окончании работ все ограждения и дорожные знаки должны быть незамедлительно убраны.

#### 2.1.5. Осуществление разметки дорог и дорожных переходов.

Работы по разметке дорог и дорожных переходов должны осуществляться согласно характеристике дорожных объектов в соответствии с графиками работ, согласованными с ГИБДД МВД РФ и комитетами по управлению округами города.

В период с 1 мая по 15 июля выполняются работы по разметке на дорогах, не подлежащих ремонту в текущем году.

Разметка дорог, включенных в планы текущего и капитального ремонтов на текущий год, осуществляется по отдельному графику после осуществления ремонта дорожного полотна.

При нанесении линий разметки их отклонение от проектного положения не должно превышать 5 см.

Разметка не должна выступать над проезжей частью более чем на 6 мм.

Коэффициент сцепления горизонтальной разметки в любой период эксплуатации не должен отличаться более чем на 25% от значения коэффициента сцепления покрытия, на котором эта разметка нанесена.

Разметка, выполненная лакокрасочными материалами, должна обладать функциональной долговечностью не менее 6 месяцев.

При нанесении разметки должно обеспечиваться соблюдение всех норм техники безопасности, охраны труда, пожарной, экологической безопасности, требований ГИБДД МВД РФ и безопасности движения.

Гарантийный срок по выполненным работам должен составлять не менее 6 месяцев.

Замену или восстановление поврежденных дорожных знаков следует осуществлять в срок до трех суток с момента обнаружения.

#### 2.1.6. Содержание светофорных объектов.

Перечень необходимых работ и периодичность их проведения определены в соответствии с нормативными документами и приведены в таблице.

Таблица

№ п/п	Вид работ	Периодичность проведения работ
1	2	3
1.	Осмотр светофорного объекта	ежедневно
2.	Мониторинг состояния работоспособности светофорных объектов	круглосуточно
3.	Замена светодиодных матриц, светофорных секций, поврежденных проводов и кабелей, поврежденных козырьков светофорных секций, контроллеров	по мере необходимости

4.	Ремонт светодиодных матриц, светофорных секций, запорной арматуры на светофорной секции (защелки, штифты, шарниры), поврежденных козырьков светофорных секций	по мере необходимости
5.	Подкрашивание линз на пешеходных переходах и дополнительных секциях - «стрелка»	2 раза в год
6.	Очистка светофорной секции от пыли	4 раза в год
7.	Очистка и полировка линз светофора	4 раза в год
8.	Техническое обслуживание (1) контроллера «БЛИК»	1 раз в месяц
9.	Техническое обслуживание (2) контроллера «БЛИК»	По мере необходимости
10.	Протяжка клеммных колодок в секции и разветвительной коробке	1 раз в месяц
11.	Покраска светофорного столба	1 раз в 2 года
12.	Ревизия и покраска силовых шкафов	1 раз в 2 года
13.	Помывка светофорных секций	1 раз в год
14.	Регулировка положения секции относительно опоры	по мере необходимости

Все светофоры, установленные на одном светофорном объекте, должны работать во взаимозависимых режимах.

Отдельные детали светофора либо элементы его крепления не должны иметь видимых повреждений и разрушений.

Стекла зеленого, желтого, красного цветов (далее рассеиватели) не должны иметь трещин и сколов.

Символы, наносимые на рассеиватели, должны распознаваться с расстояния не менее 50 м.

Замену вышедшего из строя источника света следует осуществлять в течение суток с момента обнаружения неисправности, а поврежденной электромонтажной схемы в корпусе светофора или электрического кабеля - в течение 3 суток.

**2.2. Требования к санитарному содержанию зеленых зон, клумб и цветников, посадке саженцев, спиливанию деревьев, уходу за зелеными насаждениями, ремонту и содержанию ограждений, урн, малых архитектурных форм, памятников, детских и спортивных площадок, площадок отдыха, искусственных и гидротехнических сооружений (фонтанов), ликвидации несанкционированных свалок, мероприятиям по отлову бесхозных собак.**

2.2.1. Наименование и периодичность работ по содержанию и ремонту объектов внешнего благоустройства приведены в таблице.

Таблица

<b>Наименование работ</b>	<b>Периодичность</b>
<b>СТ. 225"Услуги по содержанию имущества"</b>	
<b>Уборка территории (зимняя)</b>	
Уборка тротуаров	
посыпка тротуаров	2 раза в неделю
подметание свежесвыпавшего снега	1 раза в неделю
очистка тротуаров от уплотненного снега	1 раз в 2 нед.
очистка тротуаров от наледи	1 раз в мес.
Уборка тротуаров от случайного мусора	4 раза в нед.
Подметание снега	
<b>Уборка скверов</b>	
посыпка скверов	2 раза в неделю
подметание свежесвыпавшего снега	2 раза в неделю
очистка от уплотненного снега	1 раз в 2 нед.
очистка от наледи	1 раз в мес.
перекидывание снега	
<b>Уборка лестниц, мостов</b>	
очистка от наледи	4 раза в неделю
<b>Уборка спусков</b>	
посыпка спусков	4 раза в неделю
<b>Очистка от снега техникой</b>	2 раза в нед.
<b>Вывоз снега с улиц и скверов</b>	
<b>Уборка территории (летняя)</b>	
Уборка тротуаров	

уборка тротуаров от случайного мусора	5 раз в неделю
подметание тротуаров	2 раза в неделю
<b>Уборка скверов</b>	
уборка от случайного мусора	5 раз в неделю
подметание	4 раз в неделю.
<b>Уборка лестниц, мостов</b>	
подметание	3 раза в неделю
<b>Уборка спусков</b>	
уборка от случайного мусора	2 раза в неделю
<b>Уборка газонов</b>	
уборка от случайного мусора	5 раз в неделю
Уборка от листьев, сучьев и мусора	1 раз в 3 мес.
<b>Уборка склонов</b>	
уборка от случайного мусора	2 раза в мес.
Уборка от листьев, сучьев и мусора	1 раз в 3 мес.
<b>Вывоз мусора после зимы</b>	1 раз
<b>Содержание причала и берегоукрепления</b>	
<b>Содержание памятников</b>	1 раз в месяц
<b>Ремонт ограждений</b>	
<b>Ремонт скамеек</b>	
<b>Ремонт урн</b>	
<b>Содержание коллекторов</b>	
<b>СТ. 412 "Прочие мероприятия по благоустройству"</b>	
<b>Содержание общ-х туалетов</b>	
Содержание биотуалетов	ежедневно с 01.04 по 31.06
Содержание городских туалетов	ежедневно с 01.04 по 31.06
<b>Отлов бездомных собак</b>	с 01.04 по 31.06
<b>Установка транспарантов и флагов</b>	01.05

	09.05 12.06
<b>Содержание пляжа</b>	с 01.06 по 30.08
<b>СТ. 808 "Озеленение"</b>	
<b>Спиливание деревьев и кустарников</b>	
Спиливание деревьев	с 01.04 по 31.06
Обрезка кустарников	с 01.04 по 31.06
<b>Санитарная очистка</b>	
Устранение несанкционированных свалок	2 раза в мес.
<b>Уход за цветниками и газонами</b>	
Выкашивание газонов	2 раза в 3 мес.
Выкашивание скверов	2 раза в 3 мес.
Выкашивание улиц	2 раза в 3 мес.
Выкашивание склонов	1 раз в 3 мес.
Устройство и содержание цветочных клумб	с 01.04 по 31.06
посадка цветов (со стоимостью рассады)	
уход за цветниками	
<b>Восстановление газонов</b>	
Побелка деревьев	
<b>Посадка саженцев</b>	

### **2.3. Требования к размещению, режиму работы и оснащению исполнителя Услуг.**

2.3.1. Исполнитель услуг и его структурные подразделения должны быть размещены на оптимальном расстоянии от обслуживаемых объектов и иметь режим работы, обеспечивающий оперативное реагирование на изменение погодных условий. Помещения должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи для оперативного получения информации об изменении погодных условий на территории оказания услуг.

2.3.2. Каждый исполнитель услуг должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое подлежит систематической проверке.

Кроме того, организации должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: гаражи для транспорта, компрессоры и другое.

## **2.4. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.4.1. Исполнитель Услуг должен располагать специалистами в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

2.5. 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.

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.

### 3. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услуги

3.1. Контроль за деятельностью исполнителя по оказанию Услуги осуществляется на основании прав и обязанностей, предусмотренных муниципальным контрактом, а также порядком проведения контрольных мероприятий, установленным постановлением органов местного самоуправления муниципального образования, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Организация должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы: планирования, работы с получателями Услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.3. Исполнители услуг должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия выполняемых работ государственным и настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области организации благоустройства и озеленения территории.

3.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют органы местного самоуправления муниципальных образований, подразделения ГИБДД МВД РФ, иные органы, уполномоченные осуществлять контроль в данной сфере.

3.4.1. Внешний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Обязательному контролю подлежат:

- все случаи дорожно-транспортных и иных происшествий, причиной которых послужило ненадлежащее состояние объектов внешнего благоустройства;

- все случаи, сопровождающиеся жалобами получателей услуг.

3.4.2. Выборочный контроль проводится ответственными лицами органов местного самоуправления муниципальных образований путем контрольных выездов на обслуживаемые территории, с последующим сравнением результатов в соответствии с нормами Стандарта.

3.4.3. Внешняя система контроля организуется управлением по

развитию ЖКХ администрации района Городецкого района путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление по развитию ЖКХ администрации района Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

#### **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Общие положения.

4.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в инспектирующие органы, уполномоченные осуществлять контроль в данной сфере;
- обращение в суд.

4.1.3. Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта подлежат обязательной регистрации по месту поступления и должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг), а также меры по устранению последствий некачественно предоставленной услуги.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуг несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуг.

5.2. Организация – исполнитель Услуг несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя.

5.3. Работа исполнителей Услуг, выполняющих работы по организации благоустройства и озеленения территорий района должна быть направлена на непрерывное повышение качества услуг.

5.4. Исполнитель услуг в лице руководителя организации (или индивидуального предпринимателя) несет ответственность за качество оказания услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

5.5. Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

-обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

5.6. При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## 6. Критерии оценки качества Услуги

6.1. Критерии оценки качества Услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

3) качество оказания услуг характеризуют безопасность и удовлетворенность техническими, санитарными и эстетическими характеристиками объектов внешнего благоустройства.

6.2. Система индикаторов (характеристик) качества услуги по содержанию автомобильных дорог общего пользования:

Таблица

№, п/п	Система индикаторов (характеристик) качества услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Выполнение работ с заявленной периодичностью	не менее 100 %
2.	Выполнение всех работ, содержащихся в перечне видов работ	не менее 100 %
3.	Количество письменных жалоб получателей услуг	не более 2-х жалоб на 10000 жителей в год

Приложение  
к Стандарту качества муниципальной  
бюджетной услуги муниципального  
образования город Заволжье  
«Организация благоустройства и озеленения  
территории города" (лицевая сторона)

\_\_\_\_\_ (ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от \_\_\_\_\_ (ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной  
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 муниципальной  
бюджетной услуги муниципального  
образования город Заволжье  
"Организация благоустройства и  
озеленения территории города»  
(лицевая сторона)  
(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 \_\_\_\_\_

дата

ПОДПИСЬ

Постановлением главы  
 администрации города Заволжья  
 от 02.02. 2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

### качества предоставления муниципальной бюджетной услуги муниципального образования город Заволжье «Организация обеспечения населения банными услугами»

#### 2. Общие положения

##### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Организация обеспечения жителей поселений банными услугами» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

##### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность организаций, предоставляющих Услугу по муниципальному контракту с органами местного самоуправления муниципальных образований Городецкого района.

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
МУП «Тепловодоканал»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 28	6 87 00

- **1.3. Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

- 1) Санитарные правила устройства, оборудования и содержания бань, утвержденные зам. Главного государственного санитарного врача СССР 19 июня 1972 г. № 982-72.

2) Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03), утвержденные приказом МЧС РФ от 18 июня 2003 г. № 313.

3) Постановление Правительства Нижегородской области от 26 декабря 2006 г. № 1307-р «О мерах по улучшению деятельности муниципальных бань и развития банного хозяйства на территории Нижегородской области.

4) Постановление Главы местного самоуправления Городецкого района Нижегородской области от 12 февраля 2007 г. № 195 «Об исполнении распоряжения Правительства Нижегородской области от 26 декабря 2006 года № 1307-р «О мерах по улучшению деятельности муниципальных бань и развития банного хозяйства на территории Нижегородской области».

5) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

**1.4. Содержание Услуги.**

Обеспечение жителей банными услугами.

**1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются жители городского поселения город Заволжье Городецкого района.

**1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Услуга оказывается всем гражданам, проживающим на территории муниципального образования город Заволжье 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.

1.6.2. Информация об организации, оказывающей Услугу и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 - 1 «О защите прав потребителей».

1.6.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.

- публикации настоящего Стандарта на сайте администрации муниципального образования город Заволжье;

1.6.4. Предоставление Услуги является платным.

Ставки оплаты на Услуги муниципальных бань, включая льготы и скидки устанавливается постановлением главы местного самоуправления Городецкого района.

Получить информацию о действующих ставках оплаты Услуги, можно в организации, в которую гражданин обратился за оказанием Услуги.

1.6.5. Для получения Услуги жителям (гостям) муниципального образования город Заволжье необходимо совершить следующие действия:

1.6.6. Лично обратиться в организации, оказывающие Услугу, расположенные по следующим адресам:

- Баня МУП «Тепловодоканал», г.Заволжье ул.Пирогова д.32;

1.6.7. Приобрести билет на оказание Услуги в кассе организации, оказывающей Услугу. В билете должна быть указана цена.

В случае если в билете указана дата посещения, оказание услуги в другие дни по данному билету не допускается.

1.6.8. Для получения доступа к Услуге житель или гость муниципального образования город Заволжье 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.

1.6.9. Организация, оказывающая Услугу, может отказать жителю или гостю района в приобретении билета в следующих случаях:

- неадекватное состояние посетителя;
- нахождение в алкогольном, токсическом состоянии;
- несовершеннолетние без сопровождения родителей.

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

1.6.10. Предъявить билет на посещение оказывающей Услугу организации сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и осуществляющему проверку у посетителей входных билетов.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления Услуги и порядок предоставления Услуги**

**- 2.1. Требования к зданию, в котором оказывается Услуга и прилегающей территории.**

2.1.1. В зимнее время подходы к зданию, в котором оказывается Услуга, должны быть очищены от снега и льда.

2.1.2. Здание бани должно быть обеспечено водопроводом, канализацией, отоплением, вентиляцией и горячим водоснабжением.

## **2.2. Требования к оборудованию помещений, в которых оказывается Услуга.**

2.2.1. Здание, в котором оказывается Услуга, должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала сеанса, в том числе не менее чем 4 сидячими местами.

2.2.2. В холле здания, в котором оказывается Услуга, на видном месте должен быть вывешен прейскурант цен на Услуги, предоставляемые оказывающей Услугу организацией.

2.2.3. Помещение бани должно быть оборудовано гардеробом.

2.2.4. Для осуществления контроля за температурой воздуха в помещениях бани должны быть вывешены термометры (в том числе в парильных помещениях).

2.2.5. В каждом отделении бани должна быть аптечка первой помощи, содержащая нашатырный спирт, йодную настойку, вазелин, перевязочный материал и средства, применяемые при ожогах.

2.2.6. Здание, в котором оказывается Услуга, должно быть оборудовано отдельными парильными, раздевальными и мыльными отделениями для лиц разного пола.

2.2.7. В помещении раздевального отделения должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей.

2.2.8. 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.

2.2.9. Раздеральные отделения должны быть оборудованы умывальниками с подводкой горячей и холодной воды.

2.2.10. Организация, оказывающая Услугу, должна разработать и утвердить график уборки отделений бани. Помимо ежедневной уборки организация, оказывающая Услугу один раз в неделю проводит генеральную уборку в установленный для бани санитарный день.

2.2.11. 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).

2.2.12. Отделения, в которых оказывается Услуга, должны быть оборудованы санузлами, доступными для посетителей. В течение работы организации, оказывающей Услугу санузлы могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.2.13. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины).

2.2.14. Помещения парильных отделений должны быть оборудованы автоматическими средствами пожаротушения.

2.2.15. Тазы, предназначенные для мытья тела и мытья ног, должны быть металлическими, не подвергающимися коррозии. Организация, оказывающая Услугу, не должна использовать для указанных целей деревянные шайки.

2.2.16. На видных местах в помещениях бани должны быть сделаны надписи о запрещении курения.

2.2.17. Во всех производственных, административных, складских и вспомогательных помещениях на видных местах должны быть вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны.

2.2.18. 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.

### **2.3. Требования к состоянию помещений и оборудования.**

2.3.1. В помещениях, в которых оказывается Услуга, (за исключением парильных и помывочных отделений) должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов по шкале Цельсия и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

2.3.2. Температура воздуха в парильных помещениях должна быть не ниже +60 градусов по шкале Цельсия.

2.3.3. Ежедневно перед началом и после окончания работы бани все помещения, в которых оказывается Услуга, должны быть проветрены.

2.3.4. 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.

2.3.5. Непосредственно после проведения уборки в раздевальных помещениях полы, места для сидения должны быть чистыми, без следов грязи и воды.

2.3.6. 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.

2.3.7. Сидячие места в раздевальных и парильных помещениях должны быть прочно и устойчиво закреплены.

2.3.8. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях, в которых оказывается Услуга, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

2.3.9. В помещениях, в которых оказывается Услуга, должны отсутствовать острые сколы и выступающие предметы на полах, столах, сидячих местах, стенах.

2.3.10. Душевое оборудование в помывочных отделениях должно быть исправным, на каждом кране, предусмотренном для умывания, должен располагаться исправный вентиль, должны отсутствовать непредусмотренные течи.

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

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

2.3.13. 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.

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

2.3.15. Во время оказания Услуги двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры.

## **2.4. Требования к режиму работы бань.**

2.4.1. Предоставление Услуги должно производиться согласно установленного графика работы бани.

2.4.2. График работы бани, проведения санитарных дней должен быть вывешен в месте продажи билетов на видном, доступном для обозрения месте.

2.4.3. 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.

## **2.5. Требования к предоставлению сопутствующих услуг.**

2.5.1. 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.

2.5.2. Организация, оказывающая услугу, не должна выдавать посетителям мыло, мочалки, веники, головные гребни и щетки общественного пользования.

2.5.3. По просьбе посетителей, за отдельную плату, им может быть предоставлено белье, предназначенное для индивидуального пользования (простыни, полотенца).

## **2.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями Услуги.**

2.6.1. Каждому посетителю должен быть выдан билет (или чек), удостоверяющий его право на посещение.

2.6.2. 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).

2.6.3. 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.

2.6.4. Сотрудники организации, оказывающей Услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка, и принимать меры по прекращению этих нарушений со стороны данных посетителей.

2.6.5. Организация, оказывающая Услугу, должна по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

2.6.6. Организация, оказывающая Услугу, должна предоставлять информацию о режиме работы и действующих ставках оплаты по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы организации, оказывающей Услугу.

## **2.7. Требования к прочим аспектам деятельности.**

2.7.1. Организация, оказывающая Услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания и помещений, в которых оказывается Услуга.

2.7.2. Организация, оказывающая Услугу, должна иметь разрешение органов санитарно-эпидемиологического надзора на эксплуатацию помещений, в которых оказывается Услуга.

2.7.3. Время ожидания начала сеанса посетителем, приобретшим билет на посещение, не должно превышать 30 минут.

2.7.4. В подаваемой в помещениях бани воде должны отсутствовать различимые невооруженным глазом водные организмы и поверхностная пленка.

2.7.5. Организация, оказывающая Услугу, не должна оказывать Услугу в случае отсутствия в помещениях, в которых оказывается Услуга, освещения, холодной или горячей воды, отопления.

2.7.6. Работники бань при приеме на работу должны пройти медицинский осмотр и в дальнейшем проходить медицинский осмотр не реже двух раз в год.

Работники, не прошедшие в должном порядке медицинский осмотр, не должны допускаться оказывающей Услугу организацией до выполнения служебных обязанностей.

2.7.7. Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить наличие не менее чем двух эвакуационных выходов при одновременном пребывании в помещении 50 и более человек.

2.7.8. Организация, оказывающая Услугу, должна устранять неисправности используемого оборудования в течение двух суток с момента поломки.

2.7.9. Организация, оказывающая Услугу, должна устранять нарушения огнезащитных покрытий строительных конструкций, горючих отделочных и теплоизоляционных материалов, металлических опор оборудования, в течение суток после обнаружения или оповещения со стороны посетителей;

2.7.10. 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.

## **2.8. Требования к оснащению организации, оказывающей Услугу.**

2.8.1. Исполнитель Услуг должен быть оснащен необходимым инвентарем, оборудованием, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Кроме того, организации должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой оказываемых Услуг.

## **2.9. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.9.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.9.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.9.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.10. 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.

## **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### **3.6. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

## **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего

Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;
- обращение в суд.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред,

причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и настоящим Стандартом;

2) результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация обеспечения населения банными услугами»  
(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. \_\_\_\_\_

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

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Организация обеспечения населения банными услугами»  
(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

\_\_\_\_\_ (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 имеющихся 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 № 8

УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы  
 администрации города Заволжья  
 от 02.02.2009 г. № 14

## ТИПОВОЙ СТАНДАРТ

**качества предоставления муниципальной бюджетной услуги  
 муниципального образования город Заволжье**

**«Управление многоквартирными домами, находящимися в муниципальной  
 собственности»**

### 1. Общие положения

#### 1.1. Содержание Стандарта.

Настоящий стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальной бюджетной услуги «Управление многоквартирными домами, находящимися в муниципальной собственности» (далее – Услуга), категории ее потребителей и круг организаций, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления, ответственность за нарушение требований настоящего стандарта и порядок их обжалования потребителями Услуги.

#### 1.2. Область распространения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на деятельность управляющих организаций, предоставляющих Услугу на основании муниципального контракта (далее – договор управления многоквартирным домом), заключенного с органами местного самоуправления муниципальных образований Городецкого района.

Наименование организации	Юридический адрес организации	Телефон
ООО «Жилсервис-1»	606524, г.Заволжье, ул.Грунина, 11 «а»	3 08 07
ООО «Жилсервис-2»	606520, г.Заволжье, пр.Мира, 24	7 68 53
ООО «Жилсервис-3»	606524, г.Заволжье, пр.Дзержинского, 28	7 48 24
ЗАО «Домоуправляющая компания»	606520, г.Заволжье, ул.Рылеева, 4	6 85 99

Данные Услуги могут предоставлять иные организации, отобранные для управления многоквартирными домами, находящимися в муниципальной собственности в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2005 г. № 94 - ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных или муниципальных нужд».

### **1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления населению Услуги.**

- 1) Жилищный кодекс Российской Федерации.
- 2) Федеральный закон «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» от 29 декабря 2004 г. № 189-ФЗ.
- 3) Федеральный закон Российской Федерации «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию» от 14 апреля 1995 г. № 41-ФЗ.
- 4) Федеральный закон Российской Федерации «О газоснабжении» от 31 марта 1999 г. № 69 - ФЗ.
- 5) Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ.
- 6) Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».
- 7) Федеральный закон от 30 марта 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 8) Правила пользования газом и предоставления услуг по газоснабжению в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2002 г. № 317.
- 9) Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307.
- 10) Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006г. № 491.
- 11) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. № 170.
- 12) Правила функционирования розничных рынков электрической

энергии переходный период реформирования электроэнергетики, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530.

13) Классификатор работ и услуг в жилищно-коммунальном комплексе, утвержденный постановлением Госстроя России от 25 мая 2000 г. № 51.

14) Правила устройства и безопасной эксплуатации лифтов (ПБ 10 -558 -03), утвержденные постановлением Госгортехнадзора России от 16.03.2003 № 31.

15) Правила безопасности систем газораспределения и газопотребления (ПБ 12-529-03), утвержденные постановлением Госгортехнадзора России от 18 марта 2003 № 9.

16) Правила технической эксплуатации систем и сооружений коммунального водоснабжения и канализации, утвержденные приказом Госстроя России от 30 декабря 1999 г. № 168.

17) Правила эксплуатации теплотребляющих установок и тепловых сетей потребителей и правила техники безопасности при эксплуатации теплотребляющих установок и тепловых сетей потребителей, утвержденные начальником Госэнергонадзора 07 мая 1992 г.

18) Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997 г. № 155.

19) Постановлением Госстандарта России от 06 августа 1993 г. № 17 «Об утверждении общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг».

20) Правила поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 2008 г. № 549.

21) Общероссийский классификатор услуг населению, утвержденный постановлением Госстандарта России от 28 июня 1993 г. № 163.

22) ГОСТ 51617 -2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия».

23) ГОСТ Р51929-2002 «Услуги жилищно-коммунальные. Термины и определения».

24) СНиП 111-10-75 «Благоустройство территорий».

25) Настоящий Стандарт и другие нормативные правовые акты.

#### **1.4. Содержание Услуги.**

- 1) Оказание услуг и выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
- 2) Предоставление коммунальных услуг.

#### **1.5. Получатели Услуги.**

Получателями Услуги являются граждане (далее – наниматели жилых помещений), занимаемые по договорам социального найма или договорам найма жилые помещения муниципального жилищного фонда муниципального образования город Заволжье.

#### **1.6. Условия доступа к Услуге.**

1.6.1. Для получения Услуги гражданам необходимо заключить договор социального найма с собственником муниципального жилищного фонда, действующего от его имени уполномоченным органом местного самоуправления либо уполномоченным им лицом (наймодателем).

1.6.2. Информация об организации, оказывающей Услугу, и об Услугах должна быть доведена до сведения потребителей.

Содержание данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей Услуги) на видных местах в помещениях организаций, оказывающих Услугу.
- публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования город Заволжье;

1.6.3. Предоставление Услуги является платным.

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для нанимателей жилых помещений по договорам социального найма или договорам найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, включает в себя:

- 1) плату за пользование жилым помещением (плата за наем);

2) плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет средств собственника жилищного фонда (наймодателя).

3) плату за коммунальные услуги.

1.6.4. Расчетный период для оплаты Услуги равен календарному месяцу. Плата за Услуги вносится до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иное не установлено договором.

Плата за Услуги вносится управляющей организации на основании платежных документов, доведенных до получателя Услуги не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

1.6.5. Размер платы за оказание услуг и выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме устанавливается в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства;

1.6.6. Размер платы за коммунальные услуги определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами местного самоуправления в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.6.7. Размер платы за пользование жилым помещением (плата за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений по договорам социального найма и договорам найма жилых помещений муниципального жилищного фонда устанавливается органом местного самоуправления.

1.6.8. Тарифы на коммунальные услуги устанавливаются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

1.6.9. Изменение размера платы:

1) за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнении работ по управлению, содержанию и

ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, производится в порядке, установленном Правительством Российской Федерации;

2) за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, производится в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.6.10. Получить информацию об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с этими ценами и тарифами, об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и выполняемых работ, а также о ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг.

## **2. Требования, предъявляемые к качеству предоставления**

### **Услуги и порядок предоставления Услуги**

#### **2.1. Требования к содержанию общего имущества многоквартирного дома.**

2.1.1. Общее имущество многоквартирного дома должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем:

- 1) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;
- 2) безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических лиц или муниципального и иного имущества;
- 3) соблюдение прав и законных интересов собственников и нанимателей жилых помещений;
- 4) постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в многоквартирном жилом доме, в соответствии с Правилами их предоставления.

2.1.2. Содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества дома включает в себя:

а) осмотр общего имущества, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям действующего законодательства, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

б) освещение помещений общего пользования;

в) обеспечение установленных действующим законодательством температуры и влажности в помещениях общего пользования;

г) уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;

д) сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов;

е) меры пожарной безопасности в соответствии с действующим законодательством о пожарной безопасности;

ж) содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

з) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации общего имущества многоквартирного жилого дома.

Состав общего имущества многоквартирного дома, перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг устанавливается договором управления многоквартирным домом.

## **2.2. Требования к параметрам оказания коммунальных услуг.**

### **2.2.1. В части холодного водоснабжения:**

а) бесперебойное круглосуточное водоснабжение надлежащего качества в необходимых объемах по присоединенной сети либо до водоразборной колонки в течение года;

б) постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам;

в) соответствие давления в системе холодного водоснабжения в точке разбора:

- в многоквартирных домах и жилых домах от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);

- у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см).

### **2.2.2. В части водоотведения:**

а) бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года;

б) вывоз жидких бытовых отходов из домов с автономной

системой канализацией:

Качество предоставляемой услуги должно соответствовать санитарным нормам и правилам, другим документам, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству услуг по вывозу жидких бытовых отходов, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги.

### **2.2.3. В части горячего водоснабжения:**

а) бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение жилых помещений в течение года;

б) обеспечение температуры горячей воды в точке разбора:

- не менее 60 градусов Цельсия - для открытых систем централизованного теплоснабжения;

- не менее 50 градусов Цельсия - для закрытых систем централизованного теплоснабжения;

- не более 75 градусов Цельсия - для любых систем теплоснабжения;

в) постоянное соответствие состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам;

г) бесперебойное круглосуточное давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв.см).

### **2.2.4. В части отопления:**

а) бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода;

б) обеспечение температуры воздуха: в жилых помещениях - + не ниже 18 градусов Цельсия (в угловых комнатах - + 20 градусов Цельсия), в других помещениях - в соответствии с ГОСТом Р 51617-2000.

в) соответствие давления во внутридомовой системе отопления:

- с чугунными радиаторами - не более 0,6 Мпа ( 6 кгс/кв.см);

- с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1Мпа (10 кгс/кв.см);

- с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.

### **2.2.5. В части газоснабжения:**

а) бесперебойное круглосуточное газоснабжение потребителей в течение года;

б) постоянное соответствие свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям;

в) соответствие давления сетевого газа от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.

#### **2.2.6. В части электроснабжения:**

а) бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года;

б) постоянное соответствие напряжения, частоты и силы тока действующим федеральным стандартам.

### **2.3. Допустимая продолжительность перерывов или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

#### **2.3.1. Холодное водоснабжение.**

а) Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:

– 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

– 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали 24 часа.

2.3.1.1. Отклонение давления в системе холодного в точке разбора не допускается.

2.3.1.2. На время отключения водоснабжения должен быть обеспечен подвоз питьевой воды жителям автотранспортом организации (предприятия), оказывающего Услугу.

2.3.1.3. Качество подвозимой питьевой воды должно соответствовать санитарным нормам и правилам.

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.

2.3.1.4. Организация, оказывающая Услугу, должна осуществлять подвоз воды согласно расписания подвоза, но не реже 1 раза в сутки.

Максимальное отклонение от установленного графика подвоза воды не должно составлять более 30 минут.

Расписание подвоза воды должно быть вывешено на информационных стендах около каждого подъезда домов, жителям которых данная услуга предоставляется.

### **2.3.2. Горячее водоснабжение.**

а) Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:

- 8 часов (суммарно) в течение одного месяца;
- 4 часа единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа;

- при проведении 1 раз в год профилактических работ в соответствии с пунктом 10 «Порядка предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 № 307.

б) Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке разбора:

- в ночное время (с 23.00 до 6.00 часов) не более чем на 5 градусов Цельсия;
- в дневное время (с 6.00 до 23.00 часов) не более чем на 3 градуса Цельсия.

в) Отклонение состава и свойств горячей воды от санитарных норм и правил не допускается.

г) Отклонение давления горячей воды не допускается.

### **2.3.3. Отопление.**

а) Допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца;
- не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 градусов Цельсия до нормативной;
- не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 до 12 градусов Цельсия;
- не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от 8 до 10 градусов Цельсия.

б) Отклонение температуры воздуха в жилом помещении не допускается.

в) Отклонение давления более установленных значений не допускается.

2.3.3.1. Исполнитель начинает и заканчивает отопительный период в сроки, установленные уполномоченным органом.

При этом начало отопительного периода устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже +8 градусов Цельсия, а конец отопительного периода – при среднесуточной температуре наружного воздуха выше +8 градусов Цельсия в течение 5 суток подряд.

Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанного периода.

#### **2.3.4. Газоснабжение.**

а) Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения составляет не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

б) Отклонение свойств и давления подаваемого газа от федеральных стандартов и иных обязательных требований не допускается.

в) отклонение давления сетевого газа более, чем на 0,0005 МПа не допускается.

#### **2.3.5. Электроснабжение.**

а) Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

– 2 часа при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

– 24 часа при наличии одного источника питания.

Перерыв электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

б) Отклонение напряжения, частоты от действующих федеральных стандартов допускается только в установленных ими пределах.

2.3.5.1. Приостановление или ограничение предоставления Услуги допускается в случаях и в порядке установленными действующими Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам.

## **2.4. Взаимодействие организации с гражданами в предоставлении Услуги.**

2.4.1. Для устранения неполадок и перебоев в предоставлении Услуги потребители лично или по телефону должны обратиться в управляющую организацию либо круглосуточно по телефону аварийно – диспетчерской службы, указанную управляющей организацией.

При обращении необходимо указать:

- свои фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания (при необходимости контактный телефон обратившегося).;
- вид не предоставленной Услуги или предоставленной Услуги ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

2.4.2. 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, а также указать на организации и сотрудников, которые бы могли помочь ему в его вопросе (нужде).

## **2.5. Требования к оснащению организации, оказывающей Услугу.**

2.5.1. Каждый исполнитель Услуг должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое подлежит систематической проверке.

Кроме того, организации должны иметь дополнительное оснащение в соответствии со спецификой выполняемых работ: гаражи для транспорта, компрессоры и другое.

## **2.6. Укомплектованность организации, оказывающей Услугу кадрами и их квалификация.**

2.6.1. Организация, оказывающая Услугу должна располагать необходимым числом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

2.6.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом,

необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.6.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны следовать при оказании Услуги общепринятым моральным нормам и социальной ответственности, проявлять по отношению к получателям Услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.7. 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.

### **3. Контроль за деятельностью организаций по оказанию Услуги**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих Услуги, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

#### **3.2. Внутренний контроль.**

3.2.1. Организация, предоставляющая Услуги, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля подразделений и сотрудников с целью определения соответствия их деятельности настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Такая система контроля должна охватывать этапы: планирование, работа с получателями Услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.

#### **3.3. Внешний контроль.**

3.3.1. Внешняя система контроля организуется администрацией муниципального образования город Заволжье и управлением по развитию ЖКХ администрации Городецкого района путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального образования город Заволжье и в управление по развитию ЖКХ администрации Городецкого района. При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные расследования с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб организации на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

#### **4. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут их родители (иные законные представители).

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

4.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение 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 поселения на территории Городецкого района;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по развитию ЖКХ администрации района;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в органы государственной жилищной инспекции и иные инспектирующие органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля в данной сфере;
- обращение в суд.

4.3. Порядок установления факта не предоставления Услуги или

предоставления Услуги ненадлежащего качества определяется в порядке, установленными:

- Правилами изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491;

- Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 307 от 23 мая 2006 г. № 307.

## **5. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

5.1. Управляющая организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления Услуги.

5.2. Управляющая организация – исполнитель Услуги несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие не предоставления Услуги или предоставления Услуги ненадлежащего качества.

5.3. Работа управляющей организации должна быть направлена на непрерывное повышение качества оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставлению коммунальных услуг.

5.4. Управляющая организация – исполнитель Услуги в лице руководителя организации (или индивидуального предпринимателя) несет ответственность за качество оказания услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

4.5. Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

5.3. При подтверждении факта не предоставления или некачественного предоставления Услуги к руководителю организации и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. Оценка качества предоставления Услуги**

Основными критериями качества предоставления Услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и настоящим Стандартом;
- 2) результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги  
муниципального образования город Заволжье  
«Управление многоквартирными домами,  
находящимися в муниципальной собственности»  
(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. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение  
к стандарту качества бюджетной услуги муниципального  
образования город Заволжье «Управление многоквартирными  
домами, находящимися в муниципальной собственности»  
(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 \_\_\_\_\_ (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 имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_  
паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

подпись

дата