



## ГЛАВА

### ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВИДНОЕ ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.02.2014 № 18

#### Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Услуги бань и душевых»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского поселения Видное услугами бытового обслуживания», перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и руководствуясь Уставом городского поселения Видное:

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для обеспечения жителей городского поселения Видное услугами бытового обслуживания» (далее - Стандарт) согласно приложению.
2. Закрепить ответственных по предоставлению услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
3. Соблюдать установленные требования Стандарта организациями, предоставляющими услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной услуги.
4. Использовать требование утвержденного Стандарта при разработке долгосрочных программ.
5. Включить настоящий Стандарт в муниципальное задание на оказание соответствующей услуги.
6. Информировать граждан, являющихся потребителями услуг, о требованиях утвержденного Стандарта.
7. Контролировать соблюдение организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.
8. Проводить анализ информации об удовлетворенности потребителей услуги и составление отчетности о качестве и доступности услуги для предоставления Главе городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области.

9. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2014 года.
10. Опубликовать настоящее постановление в газете «Видновские вести» и разместить на официальном сайте администрации городского поселения Видное.
11. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Первый заместитель главы  
администрации городского поселения Видное**

**А.Е. Усков**

Стандарт качества муниципальной услуги  
**«Услуги бань и душевых»**

**Раздел 1. Общие положения.**

1.1. Настоящий стандарт качества распространяется на муниципальную услугу городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области «Услуги бань и душевых».

1.2. Настоящий стандарт муниципальной услуги устанавливает основные технические требования к предоставлению услуги, требования безопасности этих услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

1.3. Настоящий стандарт распространяется на учреждения различных организационно-правовых форм собственности и на индивидуальных предпринимателей (далее именуемые бани или учреждения), оказывающие услуги бани и душевых.

1.4. Основные термины и определения:

**«Услуги бань и душевых»** – это услуги, предоставляемые населению по помывке в общем отделении бань и душевых в целях удовлетворения санитарно-гигиенических потребностей, возникающих в бытовой среде обитания человека.

**«Баня»** - строение, обеспечивающее очищение и оздоровление тела посетителя воздействием воды и горячего воздуха или пара в специально устроенных и оборудованных парильных или жарких помещениях общего пользования.

**«Душевые»** - строение, обеспечивающее удовлетворение санитарно-гигиенических потребностей человека в помещениях индивидуального пользования и поддержанию здоровья за счет воздействия горячего воздуха или горячей воды в помещении общего пользования.

**«Отделение бань»** - группа санитарно-гигиенических помещений для общего пользования: ожидальная, раздевальная, мыльная с обмывочными душами, парильная или жаркие помещения с охлаждающим бассейном или без него, туалет.

**«Душевое отделение»** - группа санитарно-гигиенических помещений для общего пользования: ожидальная, раздевальная, открытые душевые кабины, туалет.

**«Посетитель» (потребитель)** - гражданин, заказывающий и получающий услуги бань и душевых для личных нужд.

**«Муниципальная услуга»** – направленная на удовлетворение потребностей населения, юридических лиц различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей деятельность структурных подразделений администрации городского поселения Видное, муниципальных учреждений, муниципальных автономных учреждений, иных сторонних учреждений в рамках решения вопросов местного значения, выполнения переданных государственных полномочий, а также в рамках решения вопросов, не относящихся к вопросам местного значения городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области.

**«Муниципальная бюджетная услуга»** - муниципальная услуга, которая может быть оказана за счет средств местного бюджета, безвозмездных поступлений из других бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, доходов от предоставления услуг.

1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями и дополнениями;
- Санитарные правила устройства, оборудования и содержания бань (утв. зам. Главного

государственного санитарного врача СССР 19 июня 1972 № 982-72);

– Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания в Российской Федерации», с изменениями;

– ГОСТ Р 52493-2005 Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. (утв. приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года N 530-ст);

– Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утв. приказом МЧС РФ от 18 июня 2003 № 313);

– Постановление главы городского поселения Видное от 15.01.2014 года № 6 «Об утверждении тарифов (цен) посещения на услуги бань и прачечных»;

– Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, муниципального образования городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области.

#### 1.6. Общие требования:

1.6.1. Муниципальная услуга может быть оказана на территории городского поселения Видное всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

1.6.2. Посетители, пользующиеся услугами бань и душевых делятся на 2 группы:

1 группа – основное население;

2 группа – льготная категория граждан (лица достигшие пенсионного возраста, имеющие право на трудовую пенсию; имеющие звание «Почетный гражданин»; дети до 7 лет; многодетные семьи; дети-инвалиды; ветераны и участники боевых действий)

Дети младше 14 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых.

1.6.3. Данная услуга для 1 и 2 группы является платной.

Для посетителей 2 группы, при предъявлении соответствующего льготе удостоверения, устанавливается социальная плата.

Уровень социальной платы устанавливается постановлением главы городского поселения Видное в качестве субсидий, учитываемых при формировании бюджета на очередной финансовый год и распространяется на учреждения, оказывающие услуги бани и душевых.

1.6.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно разработать и утвердить график работы бани, с учетом проведения санитарных дней и плановой остановки для проведения текущих и капитальных ремонтов.

1.6.5. При плановой остановке отделений бани или бани в целом, для проведения профилактических, текущих и капитальных ремонтов необходимо заранее оповестить граждан.

Объявления вывешиваются в местах продажи билетов на видном, доступном для обозрения месте, за две недели до начала вышеуказанных работ.

## **Раздел 2. Способы получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Информацию об учреждении, осуществляющем муниципальную услугу, жители городского поселения Видное могут узнать, позвонив по телефону (495) 549-71-45 Администрации городского поселения Видное.

2.2. Получить информацию о действующих тарифах (ценах), порядке предоставления муниципальной услуги и графике работы можно непосредственно в учреждении, предоставляющей данную услугу, а также в сети Интернет на официальном сайте администрации городского поселения Видное [www.gpvidnoe.ru](http://www.gpvidnoe.ru).

## **Раздел 3. Порядок получения муниципальной услуги.**

3.1. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу, жителям (гостям) городского поселения Видное необходимо:

3.1.1. Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу по соответствующему муниципальному контракту, расположенные по адресу:

- МАУ «ГОРОДСКАЯ БАНЯ» г. Видное, ул. Гаевского, д. 1А.

3.1.2. Приобрести билет на услугу в кассе учреждения, оказывающего муниципальную услугу. В билете обязательно должно быть указано: наименование учреждения, оказывающего услугу, ИНН, марка контрольно-кассовой машины, номер чека, цена, дата и время посещения (оказания услуги), признак фискального режима.

Если в билете указана дата посещения, оказание услуги в другие даты по данному билету не допускается.

3.1.3. Предъявить билет на получение услуги сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в помещения бани.

3.1.4. Учреждение, оказывающее услугу, имеет право отказать жителю или гостю городского поселения Видное в приобретении билета в случаях, если посетитель:

- находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- от его одежды исходит резкий неприятный запах;
- его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающего услугу, и (или) одежды других посетителей.

Отказ учреждения, оказывающего услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

#### **Раздел 4. Требования к удобству и комфортности.**

4.1. Требования к режиму работы бани:

- услуга предоставляется регулярно согласно утвержденному графику, с учетом санитарных дней уборки помещений бани;
- предоставление услуги должно производиться согласно утвержденному графику, но не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед за исключением санитарных дней;
- график работы бани и проведения санитарных дней должен быть вывешен в месте продажи билетов на видном, доступном для обозрения месте;
- кассы в помещениях бани должны работать в течении всего времени оказания услуги. Перерывы работы касс должны составлять не более 15 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.2. Требования к местам ожидания:

- время ожидания начала сеанса посетителем, имеющим билет на посещение, не должно превышать 15 минут, если время начала сеанса обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику, если билет не содержит точного указания на время начала сеанса;
- помещения должны быть оборудованы местами для ожидания посетителями начала сеанса, обеспечивающих не менее чем четырех сидячих мест;
- в холле здания, оказывающего услугу учреждения, на видном месте должен быть вывешен прейскурант цен на услуги;
- помещения бани должны быть оборудованы гардеробом;
- гардеробы должны работать в соответствии с графиком предоставления услуги. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 15 минут подряд и не более 1 часа в день;
- учреждение, оказывающее услугу, обязано 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).

## **Раздел 5. Требования к зданию и оборудованию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории.**

### 5.1. Подходы к зданию и прилегающая к нему территория:

- в зимнее время - с 21 октября по 10 апреля должны быть очищены от снега, льда и мусора; во время гололеда подсыпаны противогололедными материалами, с периодичностью полного исключения гололеда и снежно-ледяных накатов; урны очищены от мусора; в весенний период - рыхление снега и организация отвода талых вод;
- в зимнее время должна быть организована очистка кровель от снега, наледи и сосулек. Очистка кровель от снега на сторонах, выходящих на пешеходные зоны, должна производиться с ограждением участков и принятием всех необходимых мер предосторожности
- в летнее время - с 11 апреля по 20 октября территория должна быть подметена; газоны убраны от листьев, сучьев, мусора, урны очищены от мусора.

### 5.2. Здания:

- пользователи имущества по договору хозяйственного ведения, арендаторы, в установленном законом порядке, должны обеспечивать содержание зданий и их конструктивных элементов в исправном состоянии, обеспечивать надлежащую эксплуатацию зданий, проведение текущего и капитального ремонта;
- повреждения конструктивных элементов зданий, не влияющие на их прочностные характеристики, должны устраняться в течение 6 месяцев с момента повреждения. Повреждения водоотводящей системы, системы внешнего освещения, прочих внешних элементов (номерных знаков, вывесок, рекламных конструкций и др.) должны устраняться в течение 10 дней с момента повреждения;
- фасады зданий не должны иметь видимых повреждений строительной части, декоративной отделки и инженерных элементов и должны поддерживаться в надлежащем эстетическом состоянии;
- здание бани должно быть обеспечено водопроводом, канализацией, отоплением, вентиляцией и горячим водоснабжением;
- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее чем двух эвакуационных выходов при одновременном пребывании в помещении 50 и более человек;
- в здании и помещении, 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;
- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);
- учреждение, оказывающее услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации;
- учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;
- во время оказания услуги двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрываемые запоры;
- вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

### 5.3. Технические требования.

Во всех помещениях бани на протяжении всего рабочего дня должна поддерживаться постоянная температура воздуха:

- вестибюль и гардеробная - 18°C;
- раздевальная – 22-25°C;
- мыльная, душевая - 30°;
- парильная – не менее 60°C;

- комната отдыха - 22°C;
- туалетные комнаты - 20°C;
- административные помещения и комнаты обслуживающего персонала - 18°C-20°C.

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

- мебель, устанавливаемая в помещениях бани, может быть жесткой или полужесткой, обитой дерматином, кожей, клеенкой, пластиком и иными материалами, легко поддающимися мытью и дезинфекции. Оборудование помещений текстильной мебелью не разрешается;

- настил полов и облицовка стен в вестибюлях, раздевалках и ожидальнях должны быть выполнены из материалов, позволяющих проводить влажную уборку с применением дезинфицирующих средств;

- парильные оборудуются скамьями, расположенными на разной высоте от пола и изготовленным из материала, плохо проводящего тепло (дерево).

- сидячие места в раздевальных и парильных помещениях должны быть прочно и устойчиво закреплены;

- помещения бани должны иметь естественное освещение. Допускается освещать вторым светом раздевальные, ожидальные, мыльные и душевые помещения бани любого типа. Парильные, кладовые допускается предусматривать без естественного освещения;

- в мыльных, парильных отделениях бани должна быть установлена герметичная и брызгозащищенная осветительная арматура, в раздевалках – полугерметичная, в ожидальнях и гардеробных – нормальная;

- трубопроводы отопления и теплоснабжения в полах и стенах помещений с мокрым режимом должны иметь надежную гидроизоляцию;

- все помещения следует проветривать до их открытия и после их закрытия, а так же во время проведения уборки;

- при раздевальных помещениях должны быть оборудованы умывальники с подводкой горячей и холодной воды;

- помещение бани должно быть оборудовано исправными сушильными аппаратами или фенами;

- душевое оборудование в помывочных залах должно быть исправным, на каждом кране, предусмотренном для мытья, должен располагаться исправный вентиль, должны отсутствовать непредусмотренные течи;

- тазы должны быть металлическими, не подвергающимися коррозии, не должны иметь трещин, зазубрин или плохо прикрепленных ручек. Использовать для указанных целей деревянные шайки запрещается;

- открытые душевые кабины в мыльных помещениях, служащие для гигиенических процедур или охлаждения после парной, должны быть оборудованы крючками или полками для банных принадлежностей, и отделяться одна от другой сплошной перегородкой;

- помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами, доступными для посетителей.

В течение времени работы оказывающего услугу учреждения санузлы могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

- в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины).

#### 5.4. Технические требования в целях создания безопасности посетителей и персонала:

- баня должна обеспечивать безопасность жизни и здоровья посетителя. Помещения, используемые для оказания услуг, должны соответствовать нормам и правилам пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим и техническим требованиям;

- во всех производственных, административных, складских и вспомогательных помещениях на видных местах должны быть вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны;

- 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;

- на видных местах в помещениях бани должны быть сделаны надписи о запрещении курения;
- учреждение, оказывающее услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении;
- в каждом отделении бани должна быть аптечка первой помощи, содержащая нашатырный спирт, йодную настойку, вазелин, перевязочный материал и средства, применяемые при ожогах, сердечные гликозиды;
- чтобы исключить возможность получения посетителями ожогов, необходимо следить при нагревании парильной за температурой воздуха на верхней скамье;
- в парильной следует устанавливать датчики температуры, так как при температуре свыше 110°C возможно самовоспламенение деревянных конструкций из лиственных пород. Древесина хвойных пород самовоспламеняется при более низких температурах;
- в случае, если стены, потолок, полы в парильной обшиты теплоизоляционными материалами и досками, необходимо тщательно заделывать шляпки болтов, гвоздей и других металлических изделий;
- печки-каменки в парильных должны быть расположены так, чтобы выброс пара из них не был направлен на дверной или оконный проем, а так же на полки посетителей;
- качество воды в банях должно соответствовать требованиям, предъявляемым к качеству питьевой воды;
- обслуживающий персонал при оказании муниципальных услуг должен выполнять требования безопасности, соблюдать правила обслуживания и санитарные нормы по содержанию и эксплуатации бань;
- ежедневно к началу работы оказывающего услугу учреждения и непосредственно после проведения уборки полы в залах, коридорах, холле, раздевальных помещениях должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;
- к началу работы оказывающему услугу учреждению и непосредственно после проведения уборки (согласно графика) полы, раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах;
- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых оказывается услуга, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;
- уборочный материал и инвентарь должен быть промаркирован в целях исключения использования одного и того же уборочного инвентаря в различных помещениях и ограничения распространения бактерий;
- при использовании дезинфицирующих средств необходимо соблюдать условия хранения и требования по технике безопасности при работе с ними;

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

## **Раздел 6. Требования к предоставлению сопутствующих услуг.**

### **6.1. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:**

- персонал оказывающего услугу учреждения (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;
- персонал учреждения оказывающего услугу (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять к ним меры принуждения и насилия;

– сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений со стороны данных посетителей;

– сотрудники учреждения, оказывающего услугу, должны по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений;

– учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифах по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы оказывающего услугу учреждения;

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

#### 6.2. Требования к прочим аспектам деятельности:

– учреждение, оказывающее услугу, должно иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания и помещений, в которых оказывается услуга;

– учреждение, оказывающее услугу, должно иметь разрешение органов санитарно-эпидемиологического надзора на эксплуатацию помещений, в которых оказывается услуга;

– учреждение, оказывающее услугу, не должно оказывать услугу в случае отсутствия в помещениях, в которых оказывается услуга, освещения, холодной или горячей воды, отопления;

– работники бани при приеме на работу должны пройти медицинский осмотр и в дальнейшем проходить медицинский осмотр не реже одного раза в год.

Работники, оказывающего услугу учреждения, не прошедшие в должном порядке медицинский осмотр, не должны допускаться до выполнения служебных обязанностей;

– устройство, эксплуатацию и ремонт электротехнических установок и сетей следует проводить при обязательном соблюдении установленных правил эксплуатации электроустановок и техники безопасности при эксплуатации электроустановок, утвержденных Госэнергонадзором. Электрические провода, используемые для подключения электропечей и электрической сети, а так же светильников должны быть рассчитаны на условия эксплуатации с повышенной температурой (выключатели и розетки следует располагать вне помещения парильной). Все токоведущие части электрооборудования должны быть заземлены;

– учреждение, оказывающее услугу, должно устранять неисправности используемого оборудования в течение суток с момента поломки;

– учреждение, оказывающее услугу, должно устранять нарушения огнезащитных покрытий строительных конструкций, горючих отделочных и теплоизоляционных материалов, металлических опор оборудования, в течение 1 часа после обнаружения или оповещения со стороны посетителей;

– в случае возникновения неисправностей оборудования бани, которые несут угрозу жизни или здоровья посетителей, учреждение, оказывающее услугу, должно прекратить оказание услуги до момента устранения данных неисправностей;

– выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

## **Раздел 7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

### 7.1. Общие положения:

– обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающую услугу.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику (специалисту) учреждения Исполнителя в процессе предоставления услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающей услугу;

– официальная жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию городского поселения Видное;

– жалоба на несоответствие Стандарту, подаваемая в судебном порядке.

7.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу:

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

– при невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу:

– при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу.

– обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной форме.

– обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

– руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

– при обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

1) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

2) устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

3) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 8.1. настоящего Стандарта;

4) направить в течение не более 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, либо отказ в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа;

5) в случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.7.3.4, заявитель может использовать иные способы обжалования.

– жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

7.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в администрацию городского поселения Видное:

– при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию городского поселения Видное на имя главы городского поселения Видное, либо на имя заместителя главы администрации городского поселения Видное. Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении 1 к настоящему Стандарту.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

– подача жалобы и её рассмотрение в администрацию городского поселения Видное осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

– проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочные действия) осуществляет отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации городского поселения Видное;

– ответственный отдел администрации городского поселения Видное может не проводить повторные действия, в следующих случаях:

– предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

– подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

– содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в администрации городского поселения Видное, либо дата отправки почтового отправления.

– факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен отделом жилищно-коммунального хозяйства в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

– с целью установления факта нарушения требований Стандарта ответственный отдел жилищно – коммунального хозяйства вправе:

– использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

– привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

– проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

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

– осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

– По результатам осуществленных проверочных действий отдел жилищно – коммунального хозяйства:

а) готовит соответствующий акт проверки с указанием сроков устранения нарушений (при установлении факта нарушения требований Стандарта);

б) обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 8 настоящего Стандарта;

– В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- 1) установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- 2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- 3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, учреждения, оказывающего услугу и отдельных сотрудников данного учреждения;
- 4) принесение от имени руководителя отдела жилищно–коммунального хозяйства администрации городского поселения Видное извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);
- 5) плановые сроки устранения нарушений требований Стандарта оказывающего услугу учреждения;
- 6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

– Аргументированный отказ в принятии жалобы заявителя:

В случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам, руководитель структурного подразделения, ответственный за предоставление услуги, руководитель учреждения Исполнителя, глава администрации городского поселения Видное, вправе аргументированно отказать заявителю в принятии жалобы (в удовлетворении его требований).

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя, администрация городского поселения Видное (учреждение Исполнителя, отдел ЖКХ), должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

Заявитель, получивший аргументированный отказ, может использовать иные способы обжалования.

## **Раздел 8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

8.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников учреждения, оказывающих муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающего услугу, устанавливаются руководителями данного учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

8.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта учреждения, оказывающего муниципальную бюджетную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта применяются к учреждению, оказывающему муниципальную бюджетную услугу в соответствии с муниципальным контрактом по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий отдела ЖКХ или судебного решения.

## **Раздел 9. Проверка соответствия деятельности учреждения требованиям стандарта.**

9.1. Проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится отделом ЖКХ не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении проверки отдел ЖКХ не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего услугу учреждения.

9.2. Проверка учреждения, оказывающего услугу проводится без предварительного уведомления о ее проведении.

9.3. Проверка проводится сотрудниками отдела ЖКХ в присутствии руководителя учреждения, оказывающего услугу (его заместителя).

9.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения установленным требованиям.

9.5. По результатам проверки отдел ЖКХ:

– составляет акт проверки учреждения, оказывающего услугу. Для учреждения, допустившего нарушение Стандарта, готовит предписания по устранению выявленных нарушений (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия) и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 8 настоящего стандарта;

– обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему услугу и допустившему нарушение требований Стандарта, её руководителю, в соответствии с разделом 8 настоящего стандарта.

9.6. Информацию о результатах проверки учреждения, размещают на официальном сайте городского поселения Видное в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

## **Раздел 10. Информирование граждан и учреждений о Стандарте муниципальной услуги «Услуги бань и душевых»**

10.1. Информирование граждан о Стандарте качества муниципальной услуги «Услуги бань и душевых» осуществляет отдел ЖКХ, ответственный за разработку данного стандарта следующими способами:

– путем размещения его на официальном сайте городского поселения Видное;

– путем размещения извлечений из Стандарта в помещениях учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную бюджетную услугу «Услуги бань и душевых»;

– посредством предоставления информации и консультации при личном или письменном обращении в администрацию городского поселения Видное по адресу: 142700 г. Видное, ул. Школьная, д. 24А.

10.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна быть достоверной.

Приложение № 1  
к стандарту качества  
муниципальной услуге  
«Услуги бань и душевых»  
(лицевая сторона)

\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя)

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 учреждения, допустившего 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)

(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающего 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