АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 июля 2010 г. N 225

Об утверждении отдельных стандартов

качества муниципальных услуг

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг Карабашского городского округа в рамках реализации Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий, утвержденного Постановлением главы Карабашского городского округа от 11.11.2008 N 413 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий",

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг:

1) [стандарт](#Par50) качества муниципальной услуги "Ликвидация несанкционированных свалок в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа" согласно приложению 1;

2) [стандарт](#Par318) качества предоставления муниципальной услуги "Разработка генеральной схемы очистки территории Карабашского городского округа" согласно приложению 2.

2. Заместителю главы Карабашского городского округа Лобко А.В., ответственному за предоставление муниципальных услуг:

1) довести стандарты качества предоставления муниципальных услуг до сведения муниципальных организаций, оказывающих муниципальные услуги;

2) при формировании технических заданий и конкурсной документации на предоставление муниципальных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

3) организовать контроль соблюдения требований стандартов качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с утвержденными [стандартами](#Par50).

3. Постановление администрации Карабашского городского округа от 29.10.2010 N 261 "Об утверждении отдельных стандартов качества бюджетных услуг" считать утратившим силу.

4. Отделу по охране окружающей среды администрации Карабашского городского округа (Дементьева В.П.) ежеквартально предоставлять отчет о соблюдении стандартов качества муниципальных услуг главе Карабашского городского округа и заместителям, курирующих отдел.

5. Пресс-секретарю администрации Карабашского городского округа (Ларина Т.Г.) разместить настоящее Постановление на официальном интернет-сайте администрации Карабашского городского округа.

6. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования в городской газете "Карабашский рабочий".

7. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на и.о. заместителя главы Карабашского городского округа Лобко А.В.

Глава Карабашского

городского округа

Челябинской области

В.Ф.ЯГОДИНЕЦ

Приложение N 1

Утверждено

постановлением

администрации

Карабашского

городского округа

Челябинской области

от 29 июля 2010 г. N 225

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги

"Ликвидация несанкционированных свалок

в водоохранной зоне памятников природы

на территории Карабашского городского округа"

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги "Ликвидация несанкционированных свалок в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа" (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Бюджетом Карабашского городского округа.

2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу "Ликвидация несанкционированных свалок в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа" (далее - Услуга), предоставляемую населению Карабашского городского округа муниципальными и немуниципальными организациями (в случае привлечения немуниципальных организаций в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств городского бюджета) (далее - Организации).

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Единица измерения Услуги - 1 куб. м.

Предоставление Услуги осуществляется на платной основе в части финансирования ликвидации несанкционированных мест захоронения отходов в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа.

3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с поправками), Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд" (с изменениями и дополнениями);

2) Строительные нормы и правила СНиП III-10-75 "Правила производства и приемки работ. Благоустройство территорий";

3) Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 "Санитарные правила содержания территорий населенных мест";

4) Санитарные правила и нормы СанПиН 2.1.7.1322-03 "Гигиенические требования к размещению и обезвреживанию отходов производства и потребления";

5) Устав Карабашского городского округа, утвержден решением Собрания депутатов Карабашского городского округа от 20.11.2008 N 599;

6) решение Собрания депутатов Карабашского городского округа N 660 от 16.04.2009 "Об утверждении Правил санитарного содержания территории, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка на территории Карабашского городского округа";

7) распоряжения главы Карабашского городского округа от 26.05.2008 N 821 "О создании комиссии по благоустройству на территории Карабашского городского округа", от 23.05.2009 N 593 "Об утверждении графика работы комиссии", от 23.07.2009 N 955 "Об утверждении Регламента работы отдела по охране окружающей среды администрации Карабашского городского округа", от 19.05.2010 N 727 "Об утверждении графика работы комиссии по благоустройству на территории Карабашского городского округа на 2010 г.".

4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является отдел по охране окружающей среды администрации Карабашского городского округа (далее - ОООС).

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Организации;

2) Условия размещения и режим работы Организаций;

3) организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию;

4) укомплектованность Организаций специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности Организаций, порядка и правил оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству муниципальной услуги

"Ликвидация несанкционированных свалок

в водоохранной зоне памятников природы

на территории Карабашского городского округа"

6. Состав Услуги:

сбор и вывоз мусора с несанкционированных свалок в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа.

7. Результат предоставления Услуги:

обеспечение санитарной и экологической безопасности водоохранной зоны памятников природы на территории Карабашского городского округа.

8. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

1) Требования к Организации, предоставляющей Услугу.

В целях предоставления муниципальной услуги отдел по охране окружающей среды администрации городского округа может привлекать организации путем заключения договоров на оказание работ, услуг для муниципальных нужд.

Требования к организациям, предоставляющим Услугу, устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

Организация, предоставляющая Услугу, должна отсутствовать в реестре недобросовестных поставщиков.

Муниципальная услуга "Ликвидация несанкционированных свалок в водоохранной зоне памятников природы на территории Карабашского городского округа" предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами (примерный перечень):

- Положение (устав) Организаций, предоставляющих Услугу;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения.

В Организациях используются следующие основные руководства: правила внутреннего трудового распорядка, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, ведомственные строительные нормы, распоряжения главы администрации городского округа, постановления администрации Карабашского городского округа.

При предоставлении Услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники), инструкции персонала Организации (должностные инструкции), инструкции по охране труда в Организациях, инструкция по охране жизни и здоровья получателей Услуги, инструкция о мерах пожарной безопасности в Организациях, инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, в том числе технический паспорт зданий, сооружений, технические паспорта на используемое оборудование, сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), инвентарные описи основных средств; иные эксплуатационные документы. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2) требования к технологии оказания Услуги:

- ликвидация несанкционированных мест складирования мусора финансируется за счет средств бюджета городского округа, должна инспектироваться сотрудниками Организации, предоставляющей Услугу, на наличие несанкционированных мест складирования твердо-бытовых отходов (далее - БО) и (или) крупногабаритного мусора (далее - КГМ) не реже 1 раза в неделю;

- сбор ТБО и КГМ при ликвидации несанкционированных мест их складирования, производится непосредственно в мусоровоз или иной транспорт;

- сбор ТБО и КГМ при ликвидации несанкционированных мест их складирования, осуществляется Организацией, предоставляющей Услугу, в течение 2 дней с момента обнаружения указанных мест складирования ТБО и КГМ;

- Транспортировка КГМ и ТБО осуществляется в соответствии с действующими нормами и правилами в области обращения с отходами.

9. Требования к доступности Услуги:

1) категория получателей Услуги:

- услуга на территории городского округа может быть предоставлена всем физическим лицам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств;

- особые категории получателей Услуги.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям получателей не устанавливаются.

2) порядок получения доступа к Услуге:

оказание Услуги не предполагает необходимости совершения получателями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной Услуги.

3) исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

Приостановление предоставления услуги может осуществляться в случае явлений стихийного характера, дорожно-климатических условий, аварий и других подобных ситуаций, связанных с реальной угрозой жизни и здоровью получателей Услуги и работников Организаций, предоставляющих Услугу.

4) сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

Предоставление Услуги осуществляется на постоянной основе.

Режим работы Организаций определяется документами Организаций (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть неограничен. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

10. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

1) критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

- соблюдение сроков выполнения работ по установке (обустройству) малых архитектурных форм на территории городского округа;

2) система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N пп |  Описание индикатора качества к результатам  деятельности бюджетных учреждений  | Значение индикатора |
| 1  |  2  |  3  |
| 1  | Выполнение перечня работ по ликвидации несанкционированных свалок с селитебной территории городского округа  |  100 %  |
| 2  | Количество письменных жалоб жителей на некачественное выполнение работ сотрудниками Организаций  |  Не более 12 жалоб  на качество  оказания услуги в течение квартала  |
| 3  | В Организации ведется учет проверок качества оказания Услуги, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество Услуги, при условии нахождения ее в доступном для получателей месте  |  Да/нет  |

11. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу

Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- опубликования информации Организации, предоставляющей Услугу, в сети "Интернет" на соответствующем разделе официального интернет-сайта муниципального образования "Карабашский городской округ";

- информационных стендов, размещаемых в Организации, предоставляющей Услугу;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

12. Контроль качества предоставления Услуги.

1) организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организации осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля;

2) внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- итоговый контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по благоустройству, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

3) осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется ОООС посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в ОООС, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом по ООС ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

- для оценки качества и безопасности Услуг ОООС использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Организаций, предоставляющих Услугу;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Организации за отчетный период, и другие;

3) социологический - опрос или интервьюирование получателей Услуг, оценка результатов опроса.

III. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

13. Общие положения:

1) обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальных услуг.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц;

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

указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу,

жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию Карабашского городского округа,

обращение в суд.

14. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу:

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

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

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

15. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию Карабашского городского округа:

1) при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Карабашского городского округа.

Рекомендуемая [форма](#Par239) жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

2) подача и рассмотрение жалобы в администрацию Карабашского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3) проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее - проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

4) ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия с выездом на место в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

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

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

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

5) если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с Регламентом работы отделов администрации Карабашского городского округа.

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с [подпунктами 6](#Par197) - [8](#Par204) настоящего Стандарта.

6) факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

7) с целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

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

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

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

8) по результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

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

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: в настоящем Стандарте раздел 6 отсутствует, имеется в виду раздел 2.

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, в соответствии с [разделом 6](#Par81) настоящего Стандарта;

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

- установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- не установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу;

- плановые сроки устранения нарушений требований стандарта оказывающей услугу организацией (застройщиком);

- принесение от имени ответственного структурного подразделения администрации Карабашского городского округа извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Приложение

к стандарту качества

предоставления муниципальной услуги

"Разработка генеральной схемы

очистки территории

Карабашского городского округа"

 (лицевая сторона)

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

 (ФИО руководителя ответственного

 структурного подразделения)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО заявителя)

 Жалоба

 на нарушение требований стандарта качества

 предоставления муниципальной 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)

 (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)

 Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются

следующие материалы:

 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

 ┌───────────────────────────────┐

 ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 паспорт серия \_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ └───────────────────────────────┘

 подпись

 дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ┌───────────────────────────────┐

 контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └───────────────────────────────┘

 дата

Приложение N 2

Утверждено

постановлением

администрации

Карабашского

городского округа

Челябинской области

от 29 июля 2010 г. N 225

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги

"Разработка генеральной схемы очистки

территории Карабашского городского округа"

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги "Разработка генеральной схемы очистки территории Карабашского городского округа" (далее - Стандарт) разработан в соответствии с бюджетом Карабашского городского округа.

2. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Единица измерения Услуги - проект, направленный на решение комплекса работ по организации, сбору, удалению, обезвреживанию бытовых отходов и уборке территорий городского округа.

3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с поправками), Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд" (с изменениями и дополнениями);

2) Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ;

3) Федеральный закон от 24.06.1998 N 89-ФЗ "Об отходах производства и потребления";

4) Строительные нормы и правила СНиП 2.07.01-89 "Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений";

5) Строительные нормы и правила СНиП III-10-75 "Правила производства и приемки работ. Благоустройство территорий";

6) Санитарные правила и нормы СанПиН 42-128-4690-88 "Санитарные правила содержания территорий населенных мест";

7) Санитарные правила и нормы СанПиН 2.1.7.1322-03 "Гигиенические требования к размещению и обезвреживанию отходов производства и потребления";

8) Устав Карабашского городского округа, утвержден Решением Собрания депутатов от 20.11.2008 N 599;

9) решение Собрания депутатов Карабашского городского округа N 660 от 16.04.2009 "Об утверждении Правил санитарного содержания территории, организации уборки и обеспечения чистоты и порядка на территории Карабашского городского округа";

10) распоряжения главы от 26.05.2008 N 821 "О создании комиссии по благоустройству на территории Карабашского городского округа", от 23.05.2009 N 593 "Об утверждении графика работы комиссии", от 23.07.2009 N 955 "Об утверждении Регламента работы отдела по охране окружающей среды администрации Карабашского городского округа", от 19.05.2010 N 727 "Об утверждении графика работы комиссии по благоустройству на территории Карабашского городского округа на 2010 г.".

4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является отдел по охране окружающей среды Администрации городского округа (далее - ОООС).

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Организации;

2) условия размещения и режим работы Организаций;

3) организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию;

4) укомплектованность Организаций специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности Организаций, порядка и правил оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству муниципальной услуги

"Разработка генеральной схемы очистки

территории Карабашского городского округа"

6. Состав Услуги:

Определение очередности осуществления мероприятий, объемы работ по всем видам очистки и уборки, системы и методы сбора, удаления, обезвреживания и переработки отходов, необходимое количество уборочных машин, механизмов, оборудования и инвентаря, целесообразность проектирования, строительства, реконструкции или расширения объектов системы санитарной очистки, их основные параметры и размещение, ориентировочные капиталовложения на строительство и приобретение технических средств.

7. Результат предоставления Услуги:

Решение комплекса работ по организации, сбору, удалению, обезвреживанию бытовых отходов и уборке городских территорий, обеспечение экологического и санитарно-эпидемиологического благополучия населения и охрану окружающей среды.

8. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

1) требования к Организации, предоставляющей Услугу.

В целях предоставления муниципальной услуги отдел по охране окружающей среды администрации городского округа может привлекать организации путем заключения договоров на оказание работ, услуг для муниципальных нужд.

Требования к организациям, предоставляющим Услугу, устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

Организация, предоставляющая Услугу, должна отсутствовать в реестре недобросовестных поставщиков.

Муниципальная услуга "Разработка генеральной схемы очистки территории Карабашского городского округа" предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами (примерный перечень):

- Положение (устав) Организаций, предоставляющих Услугу;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения.

В Организациях используются следующие основные руководства: правила внутреннего трудового распорядка, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, ведомственные строительные нормы, распоряжения главы администрации городского округа, постановления главы администрации городского округа.

При предоставлении Услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники), инструкции персонала Организации (должностные инструкции), инструкции по охране труда в Организациях, инструкция по охране жизни и здоровья получателей Услуги, инструкция о мерах пожарной безопасности в Организациях, инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, в том числе технический паспорт зданий, сооружений, технические паспорта на используемое оборудование, сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), инвентарные описи основных средств; иные эксплуатационные документы. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2) требования к технологии оказания Услуги.

- разработка генеральной схемы очистки территории Карабашского городского округа финансируется за счет средств бюджета городского округа;

- содержание материалов по сбору, удаление бытовых отходов, механизированной уборке территорий населенных пунктов и обособленных объектов должно соответствовать основным законодательным и нормативным документам;

- организацию сбора и удаления жидких бытовых отходов следует осуществлять в соответствии с требованиями СанПиНа 42-128-4690-88;

- генеральной схеме очистки должны быть определены: объемы, методы и технология работ по комплексной уборке городских покрытий в летнее и зимнее время; потребное количество технологических материалов, спецмашин и оборудования, тип и расположение сооружений по механизированной уборке (водозаправочные пункты, базы по приготовлению и хранению противогололедных материалов, места складирования снежно-ледяных образований и т.п.);

- зимняя уборка дорог и очистка от снежно-ледяных образований по предотвращению и устранению гололедных явлений должна предусматриваться в максимально короткие сроки с применением для этих целей активных противогололедных материалов и химических реагентов с учетом экологических требований.

8. Требования к доступности Услуги.

1) категория получателей Услуги:

- услуга на территории городского округа может быть предоставлена администрации Карабашского городского округа;

- порядок получения доступа к Услуге:

Оказание Услуги не предполагает необходимости совершения получателями специальных действий, санкционирующих предоставление им данной Услуги.

3) исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

Приостановление предоставления услуги может осуществляться на следующих основаниях:

случаи явлений стихийного характера, дорожно-климатических условий, аварий и других подобных ситуаций, связанных с реальной угрозой жизни и здоровью получателей Услуги и работников Организаций, предоставляющих Услугу.

9. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

1) критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

- соблюдение сроков выполнения работ по предоставлению проекта, направленного на решение комплекса работ по организации, сбору, удалению, обезвреживанию бытовых отходов и уборке городских территорий;

2) система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N п/п |  Описание индикатора качества  |  Значение индикатора |
|  1  |  2  |  3  |
|  1  | Разработка генеральной схемы очистки - проекта, направленного на решение комплекса работ по организации, сбору, удалению, обезвреживанию бытовых отходов и уборке городских территорий.  |  100 %  |

10. Информационное обеспечение деятельности Организации, предоставляющей Услугу

Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Информирование осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- опубликования информации об Организации, предоставляющей Услугу, в сети "Интернет" на соответствующем разделе официального интернет-сайта муниципального образования "Карабашский городской округ";

- информационных стендов, размещаемых в Организации, предоставляющей Услугу;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

11. Контроль качества предоставления Услуги

1) организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, списываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2) внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями, и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- итоговый контроль мероприятий (анализ и оценка предоставленной услуги).

III. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

12. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальных услуг.

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

1) указание на нарушение требований Стандарта Организации, оказывающей услугу;

2) жалоба на нарушение требований Стандарта в Администрацию городского округа;

3) обращение в суд.

14. Указание на нарушение требований Стандарта Организации, оказывающей услугу:

1) при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на Организацию, оказывающую 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);

2) при невозможности, отказе или неспособности Организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

14. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию городского округа:

1) при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Карабашского городского округа.

Рекомендуемая [форма](#Par488) жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

2) подача и рассмотрение жалобы в администрацию Карабашского городского округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

3) проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее - проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения;

4) ответственное структурное подразделение может не проводить проверочные действия с выездом на место в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

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

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

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

5) если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с Регламентом работы отделов администрации Карабашского городского округа.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: пункты 3.3.6 - 3.3.8 в настоящем Стандарте отсутствуют.

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с пунктами 3.3.6 - 3.3.8 настоящего Стандарта;

6) факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы;

7) с целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

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

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

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта;

8) по результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

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

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: в настоящем Стандарте раздел 6 отсутствует, имеется в виду раздел 2.

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, в соответствии с [разделом 6](#Par349) настоящего Стандарта;

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

- установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- не установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу;

- плановые сроки устранения нарушений требований стандарта оказывающей услугу организацией (застройщиком);

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

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Приложение

к стандарту качества

предоставления муниципальной услуги

"Ликвидация несанкционированных

свалок в водоохранной зоне

памятников природы на территории

Карабашского городского округа"

 (лицевая сторона)

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

 (ФИО руководителя ответственного

 структурного подразделения)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО заявителя)

 Жалоба

 на нарушение требований стандарта

 качества предоставления муниципальной 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)

 (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)

 Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются

следующие материалы:

 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

 ┌───────────────────────────────┐

 ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 паспорт серия \_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └───────────────────────────────┘

 подпись

 дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ┌───────────────────────────────┐

 контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └───────────────────────────────┘

 дата