



ГЛАВА ОСИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.03.2010 г.

с. Осиновка

№ 12 -пг

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Организация в границах Осиновского сельского поселения теплоснабжения населения в части отопления»

Руководствуясь Постановлением главы Осиновского сельского поселения от 08.02.2010 г. № 7-пг «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью организаций, оказывающих муниципальные услуги, и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальных услуг

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Организация в границах поселения теплоснабжения населения в части отопления» (далее по тексту – Стандарт качества).
2. Старшему специалисту Ермак С.Ю.:
 - 2.1. Организовать контроль за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта качества;
 - 2.2. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества поселения управляющими организациями при оказании муниципальной услуги населению, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальной услуги;
 - 2.3. Довести настоящее постановление до сведения управляющих организаций;
3. Настоящее постановление обнародовать.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на старшего специалиста администрации поселения (Ермак С.Ю.).

**Глава Осиновского
сельского поселения**

Л.А. Жихарев

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ В ГРАНИЦАХ ОСИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В ЧАСТИ ОТОПЛЕНИЯ»

1. Наименование муниципальной услуги: Организация в границах поселения теплоснабжения населения в части отопления.
2. Содержание муниципальной услуги: Поддержка в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха на уровне 18 градусов, на уровне 20 градусов - в угловых комнатах.
3. Категория получателей муниципальной услуги - население поселения.
4. Группы получателей муниципальной услуги - граждане, зарегистрированные в одном из объектов жилищного фонда Осиновского сельского поселения.
5. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к муниципальной услуге:
 - 1) Конституция Российской Федерации;
 - 2) Жилищный кодекс Российской Федерации;
 - 3) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями на 23.07.2008);
 - 4) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями на 25.12.2008);
 - 5) Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями на 25.12.2008);
 - 6) постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (с изменениями на 21.07.2008);
 - 7) Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещении», утверждены постановлением Госстроя России от 6 января 1999 г. № 1;
 - 8) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил 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»;
 - 9) Государственный стандарт ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия», утвержденный постановлением Госстандарта России от 19 июня 2000 № 158-ст;
 - 10) Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;
 - 11) Устав Осиновского сельского поселения;
6. Объем муниципальной услуги.

7. Данная муниципальная услуга предоставляется в объеме, необходимом для соблюдения требований Межгосударственного стандарта ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещении», утвержденные постановлением Госстроя России от 6 января 1999 г. № 1.

8. Действия по оказанию муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

– поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха в жилых помещениях не ниже 18 °С (в угловых комнатах не ниже 20 °С);

– проведение ремонтных и профилактических работ, устранение аварийных ситуаций;

– прием и учет жалоб на деятельность по оказанию услуги.

9. Результат предоставления муниципальной услуги:

1) Обеспечение качественного и надежного снабжения тепловой энергией потребителей, надлежащим образом исполняющих свои обязательства перед теплоснабжающей организацией;

2) Обеспечение доступности тепловой энергии для населения.

10. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги населением в части отопления жилых помещений необходимо, в зависимости от выбора способа управления жилищным фондом, заключить договор на теплоснабжение с управляющей организацией.

Для получения доступа к услуге, организациям, обслуживающим жилищный фонд (управляющей организацией), необходимо заключить договор на теплоснабжение с теплоэнергетическим предприятием.

Предоставление муниципальной услуги является платным видом услуг.

Расчетный период для оплаты услуги отопления жилых помещений устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей устанавливается договором. Плата за услуги вносится ежемесячно по нормативам или показаниям приборов учета. Перерасчет за объемы услуги производится один раз в год.

Оплата муниципальной услуги взимается в соответствии с установленными действующими нормативными правовыми актами нормативами и тарифами.

10.1. Продолжительность оказания услуги.

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим оказания услуги	Обеспечивается бесперебойное отопление жилых помещений в течение отопительного сезона в зависимости от температуры наружного воздуха. Отопительный период начинается при среднесуточной температуре воздуха ниже +8 °С, конец отопительного сезона - при среднесуточной температуре наружного воздуха выше +8 °С в течение 5 суток подряд со дня, следующего за последним днем указанного периода. Дата начала и окончания отопительного периода устанавливается постановлением Главы Осиновского сельского поселения исходя из вышеуказанных условий.

Продолжительность отключения теплоснабжения при аварийных ситуациях	Допустимая продолжительность перерыва отопления не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца, в том числе: - не более 16 часов одновременно при температуре воздуха в помещениях от 12 °С до нормативной; - не более 8 часов одновременно при температуре воздуха в помещениях от 10 °С до 12 °С; - не более 4 часов одновременно при температуре воздуха в помещениях от 8 °С до 10 °С;
Отключения при проведении профилактических работ	Производится в летние месяцы после окончания отопительного периода.
Отключение при возникновении стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций	Приостановка предоставления услуги допускается в случае возникновения стихийных бедствий, чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.
Отключения в иных случаях	Приостановление или ограничение предоставления услуги через 10 дней после информирования жителей при проведении планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу. При выявлении факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным сетям

10.2. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги.

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Размещение организации, оказывающей услугу	Размещение организации и его структурных подразделений и режим их работы обеспечивает бесперебойное отопление жилых помещений в течение отопительного сезона в зависимости от температуры наружного воздуха. Порядок работы аварийно-диспетчерской службы обеспечивает устранение аварийных ситуаций в круглосуточном режиме.
Техническое оснащение организации, оказывающей услугу	Организация должна быть оснащена специальной и специализированной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающим бесперебойное отопление жилых помещений в течение отопительного сезона.

10.3. Требования к работникам, оказывающим услугу.

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Численность сотрудников	Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна располагать сотрудниками в количестве, необходимом для своевременного и качественного выполнения всего объема работ.
Уровень подготовки кадров	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.

10.4. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания услуги.

– Услуга оказывается с соблюдением государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПин 2.1.2.1002-00).

10.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

– Информация о правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению. Получить информацию о действующих тарифах, порядке, возможностях оплаты услуги и условиях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, можно в организации, с которой потребитель заключил договор.

– Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) информационных стендов, размещаемых в управляющих организациях.
- 2) Также информация о правилах предоставления муниципальной услуги может освещаться в средствах массовой информации.

Потребители муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой муниципальной услуге.

10.6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Письменные обращения граждан	Организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.

Устные обращения	Организован прием, регистрация обращений граждан по телефону, при необходимости принятие мер и информирование заявителей о результатах.

10.7. Порядок обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих муниципальную услугу.

– Получатели муниципальных услуг (их законные представители) имеют право обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

– Получатели муниципальных услуг (их законные представители) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) работников, оказывающих муниципальную услугу:

1) в управляющую организацию;

2) в администрацию Осиновского сельского поселения;

– Получатели муниципальных услуг (их законные представители) имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

При обращении получателей муниципальных услуг (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30-ти дней с момента регистрации такого обращения.

Заявителю направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы).

11. Оценка качества предоставления муниципальной услуги.

11.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

– полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом качества требованиями ее предоставления;

– результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту качества путем анализа поступивших жалоб (обращений) граждан на некачественное предоставление муниципальной услуги.

11.2. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество аварийных заявок (ед.)	Абсолютный показатель	Аварийный журнал
Средние сроки устранения аварий систем теплоснабжения (часов)	Ч устр / Аустр, где Ч устр - суммарная продолжительность устранения аварий (часов) в отчетном периоде; А устр - число аварий, устраненных в отчетном периоде.	Аварийный журнал

Уровень износа систем трубопроводов теплоснабжения (%)	В соответствии с едиными нормами амортизационных отчислений	Технический паспорт, бухгалтерская отчетность
Количество обоснованных жалоб, связанных с отоплением жилых помещений (ед.)	Абсолютный показатель	Определяется на основе анализа жалоб

11.3. Система индикаторов качества предоставления муниципальной услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Ведение учета проверок качества оказания муниципальной услуги, наличие книги (журнала) регистрации жалоб на качество муниципальной услуги, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте.	Да/нет
2	Количество обоснованных жалоб населения на качество предоставления услуги (в том числе на несоблюдение бесперебойного отопления жилых помещений и (или) температурного режима).	не превышает 10 на 1000 граждан в год
3	Уровень износа фондов системы трубопроводов в части теплоснабжения города	не более 50 %
4	Количество сбоев и аварий в системе теплоснабжения города	не более 20 в год