

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
города Владимира
от 25.06.2012 № 2742

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальных услуг
в области благоустройства

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области благоустройства (далее - Стандарт) - управление жилищно-коммунального хозяйства администрации города Владимира (далее - управление ЖКХ).

1.2. Область применения Стандарта - услуги в области благоустройства и дорожной деятельности, предоставляемые подведомственными управлением ЖКХ муниципальными учреждениями.

1.3. Стандарт определяет минимальный уровень качества оказания муниципальных услуг в области благоустройства города Владимира, предоставляемых населению, и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг по следующим направлениям:

- содержание территорий общего пользования, спортивных, детских площадок, площадок для отдыха, малых архитектурных форм, зеленых зон;
- проектирование, реконструкция, капитальный ремонт, ремонт и содержание автомобильных дорог общего пользования местного значения и искусственных сооружений на них;
- установка, содержание, техническое обслуживание и ремонт технических средств организации дорожного движения;
- ремонт и содержание наружного освещения и электроснабжения;
- содержание и уборка объектов благоустройства (дорог, тротуаров, проездов, мостов, путепроводов, подземных переходов и других).

1.4. К объектам благоустройства относятся:

- городские дороги, тротуары, пешеходные и велосипедные дорожки, водоотводные сооружения, дорожные ограждающие устройства;
- мосты, путепроводы, виадуки, трубы, транспортные и пешеходные тоннели;
- объекты инженерной защиты города: береговые сооружения и укрепления, защитные дамбы, противооползневые и противообвальные сооружения, дренажные устройства, закрытые водостоки и водовыпуски, насосные станции;

- городские зеленые насаждения: парки, скверы, сады общего пользования, зеленые насаждения на улицах;
- малые архитектурные формы (далее - МАФ);
- элементы праздничного оформления, наружная реклама и информация;
- уличное освещение;
- сооружения санитарной уборки городов: полигоны для захоронения бытовых и других отходов (свалки);
- элементы простейшего водоснабжения: шахтные и металлические колодцы, противопожарные водоемы;
- кладбища и другие.

1.5. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 10.12.1995 № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»;
- Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- постановлением Правительства РФ от 31.12.2009 № 1221 «Об утверждении Правил установления требований энергетической эффективности товаров, работ, услуг, размещение заказов на которые осуществляется для государственных или муниципальных нужд»;
- СНиП 3.06.03-85 «Автомобильные дороги», утвержденными постановлением Госстроя СССР от 20.08.1985 № 133;
- СНиП 3.01.01-85* «Организация строительного производства», утвержденными Постановлением Госстроя СССР от 02.09.85 № 140;
- СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест», утвержденными главным государственным санитарным врачом СССР 05.08.1988 № 4690-88;
- Указаниями по эксплуатации установок наружного освещения городов, поселков и сельских населенных пунктов, утвержденные приказом Минжилкомхоза РСФСР от 12.05.1988 № 120;
- ГОСТ Р 50597-93 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения», утвержденным постановлением Госстандарта России от 11.10.1993 № 221;
- Межотраслевыми правилами по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок, утвержденными приказом Минэнерго РФ от 27.12.2000 № 163, постановлением Минтруда РФ от 05.01.2001 № 3;
- Правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей, утвержденными приказом Минэнерго Российской Федерации от 13.01.2003 № 6;
- ГОСТ 31015-2002 «Смеси асфальтобетонные и асфальтобетон щебеночно-мастичные. Технические условия», принятым Межгосударственной научно-технической комиссией по стандартизации, техническому нормированию и сертификации в строительстве 17.10.2002, утвержденным и введенным в действие постановлением Госстроя РФ от 05.04.2003 № 33;

- распоряжением Минтранса РФ от 16.06.2003 № ОС-548-Р «Об утверждении «Руководства по борьбе с зимней скользкостью на автомобильных дорогах»;

- ГОСТ Р 52282-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Светофоры дорожные. Типы и основные параметры. Общие технические требования. Методы испытаний», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2004 № 109-ст;

- ГОСТ Р 52289-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств», утвержденным приказом Ростехрегулирования от 15.12.2004 № 120-ст;

- ГОСТ Р 52290-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Знаки дорожные. Общие технические требования», утвержденным Приказом федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2004 № 121-ст;

- ГОСТ Р 52301-2004 «Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2004 № 151-ст;

- ГОСТ Р 52169-2003 «Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования», утвержденным постановлением Госстандарта РФ от 26.12.2003 № 394-ст;

- ГОСТ Р ЕН 1177-2006 «Покрытия игровых площадок ударопоглощающие. Требования безопасности и методы испытаний», утвержденным приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 4.10.2006 № 220-ст;

- ГОСТ 9128-2009 «Смеси асфальтобетонные, дорожные, аэродромные и асфальтобетон. Технические условия», принятым Межгосударственной научно-технической комиссией по стандартизации, техническому нормированию и сертификации в строительстве (протокол от 21.10.2009 № 36), введенным в действие приказом Ростехрегулирования от 22.04.2010 № 62-ст;

- Решением Совета народных депутатов города Владимира от 17.07.2003 № 187 «О «Положении об охране объектов благоустройства при производстве строительных и земляных работ в г.Владимире»;

- Решением Совета народных депутатов города Владимира от 23.12.2009 № 277 «О правилах благоустройства и содержания территории муниципального образования город Владимир».

1.6. Организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги - муниципальное казенное учреждение города Владимира «Благоустройство» (далее - МКУ «Благоустройство»), муниципальное казенное учреждение «Центр управления городскими дорогами» (далее – МКУ «Центр управления городскими дорогами»).

Обеспечение оказания муниципальных услуг в области благоустройства может осуществляться путем размещения заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд.

2. Требования к муниципальной услуге

2.1. Комфортность получения услуги.

МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны размещаться в здании (помещении), доступном для потребителей муниципальной услуги. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Должны иметь технически исправное оборудование, обеспечивающее надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

Помещения должны соответствовать требованиям Правил пожарной безопасности на основании Федерального закона от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», требованиям Санитарных правил и норм СанПиН 2.2.0.555-96, утвержденных постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 28.10.1996 № 32, требованиям Санитарных правил и норм СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03, утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является содержание территории, объектов общего пользования и объектов внешнего благоустройства в надлежащем состоянии.

2.3. Предоставление информации заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования в устной форме;
- индивидуального информирования в письменной форме;
- публикации информации в средствах массовой информации;
- публикации информации в сети Интернет.

3. Требования, предъявляемые к процессу оказания услуг

3.1. Режим работы МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должен устанавливаться в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными руководителем соответствующей организации.

3.2. Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в муниципальном задании.

3.3. Индивидуальное устное информирование граждан о муниципальных услугах в области благоустройства специалисты МКУ «Благоустройство» и МКУ «Центр управления городскими дорогами» осуществляют не более 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты МКУ «Благоустройство» и МКУ «Центр управления городскими дорогами» могут предложить гражданам обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответ на обращение граждан предоставляется в простой, четкой и

понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде или электронной почтой в зависимости от способа обращения граждан за информацией.

Письменные обращения граждан должны рассматриваться в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.4. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день с момента получения заявления.

4. Требования к качеству муниципальных услуг

4.1. МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны иметь:

- Устав;
- правила, инструкции по эксплуатации оборудования, машин и механизмов, инвентаря, по охране труда и технике безопасности, о мерах пожарной безопасности для персонала при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;
- эксплуатационные документы на оборудование, машины и механизмы, инвентарь, которые должны способствовать обеспечению нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания их в работоспособном состоянии;
- лицензии, свидетельства (при необходимости);
- документы, содержащие информацию о требуемых объемах предоставления муниципальной услуги (акты объездов, дефектные ведомости, проектная, сметная документация, обращения и заявления граждан).

4.2. МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый работник должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных должностных обязанностей.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации путем проведения инструктажей, квалификационных экзаменов.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все специалисты должны обладать высокими моральными и морально-эстетическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании муниципальной услуги специалисты должны проявлять к клиентам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

4.3. Наличие специального технического оснащения для оказания муниципальных услуг.

Специалисты МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны быть оснащены необходимым специализированным оборудованием, спецодеждой и инвентарем, средствами измерения и контроля в количестве, обеспечивающим надлежащее оказание муниципальных услуг.

4.4. МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны иметь необходимую специализированную технику и оборудование в количестве, обеспечивающим надлежащее оказание муниципальных услуг в полном объеме и в установленные сроки.

Специализированную технику и оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

5. Контроль качества предоставления муниципальных услуг

5.1. МКУ «Благоустройство», МКУ «Центр управления городскими дорогами» должны осуществлять внутренний контроль за соблюдением качества предоставления муниципальных услуг.

5.2. МКУ «Благоустройство» и МКУ «Центр управления городскими дорогами» вправе привлекать специализированные организации, отобранные на конкурсной основе, для осуществления технического надзора за выполнением и приемкой ремонтных работ.

5.3. Внешний контроль качества предоставления муниципальных услуг в сфере благоустройства осуществляется управлением ЖКХ в порядке, установленным действующим законодательством.

6. Критерии оценки качества муниципальных услуг

6.1. Показателями качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- статистика аварийности на автомобильных дорогах города;
- статистика обращений граждан с жалобами на качество оказываемых услуг.

6.2. Контроль соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в области благоустройства Стандартам качества осуществляется управлением ЖКХ.

6.3. Критериями оценки качества услуг являются:

- количественный показатель оказания услуг в области благоустройства;
- соблюдение требований к качеству оказания услуг в области благоустройства.

6.4. Предоставление муниципальных услуг в полном объеме должно обеспечить:

- комфортное и безопасное проживание населения в городе Владимире;
- уменьшение доли объектов благоустройства, не отвечающих нормативным требованиям;
- повышение эффективности бюджетных расходов муниципального

образования город Владимир.

6.5. Качественное оказание услуг должно повысить уровень благоустройства города и снизить количество обращений граждан с жалобами на неудовлетворительное состояние объектов благоустройства.

6.6. Управление ЖКХ ежемесячно осуществляет ведение мониторинга количества обращений по вопросам благоустройства.

7. Ответственность за предоставление муниципальных услуг в области благоустройства

7.1. Работа муниципальных учреждений и управления ЖКХ по предоставлению муниципальных услуг в области благоустройства должна быть направлена на удовлетворение нужд получателей услуг и непрерывное повышение качества услуг.

7.2. Руководители муниципальных учреждений и сотрудники управления ЖКХ несут ответственность за соблюдение настоящего Стандарта в соответствии с действующим законодательством.