

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг
«Обеспечение бытовыми услугами (банные услуги)»**

I. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества (далее - Стандарт) – Муниципальное автономное учреждение «Банно-прачечный комбинат» (далее - МАУ «БПК»);

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на услуги в сфере бытового обслуживания населения (банные услуги), и разработан в целях повышения уровня доступности муниципальной услуги, устранения избыточных административных процедур и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Термины, определения, аббревиатуры:

Основные понятия, используемые в Стандарте:

- Баня – это помещение, оборудованное для мытья человека с одновременным действием воды и горячего воздуха или воды и пара. Часто в это понятие вкладывается весь комплекс действий, осуществляемых человеком в бане или связанных с ней.

- Потребители муниципальной услуги - физические лица.

Посетители, пользующиеся услугами бани, делятся на 2 группы:

- взрослое население;
- дети и льготные граждане;
- Заявители муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются следующие категории лиц:

- физические лица;
- юридические лица или их доверенные лица (при предъявлении надлежащим образом оформленной доверенности).
- Поставщик муниципальных услуг - Муниципальное автономное учреждение «Банно-прачечный комбинат»

Качество предоставления Услуги - отсутствие обоснованных письменных жалоб на некачественное оказание банных услуг населению.

Результат предоставления услуги - Помывка населения (жителей) городского округа Богданович в городской бане.

Качество услуги – сохранение количества посещений в бане.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 03.11.2006 N 174-ФЗ (в ред. от 04.11.2014) "Об автономных учреждениях";
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (в ред. от 29.06.2015) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями вступает в силу от 01.07.2015);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Главного Государственного санитарного врача РФ от 28 декабря 2013 г. № 70 «Об утверждении СанПин 2.1.2.3150-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы бань и саун»;
- Устав муниципального автономного учреждения «Банно - прачечный комбинат».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере бытового обслуживания (банные услуги):

- наличие в публичном доступе сведений об Услуге.
- наличие информационного стенда, с размещением сведений об услуге.

Получатели муниципальной Услуги вправе потребовать у исполнителя услуги МАУ «БПК» предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдения порядка информирования о муниципальной услуге;
- соблюдение санитарных норм и правил, в соответствии с которыми оказывается муниципальная услуга;
- отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальных услуг;
- транспортная доступность.

2. Требования к качеству оказания муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Обеспечение бытовыми услугами (банные услуги)»

Предмет (содержание) услуги – услуга в области физкультурно-оздоровительной деятельности.

Единица измерения – человек.

Получатели муниципальной услуги – физические лица.

2.1.2. Условия размещения и режим работы учреждения:

Для получения муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в муниципальное автономное учреждение «Банно-прачечный комбинат», расположенному по адресу, 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Гагарина, 1.

Начальник – Верещагина Лариса Алексеевна, тел. 8 (34376)2-17-49, адрес эл. почты: irensfi@rambler.ru

Бухгалтер – Яцко Марина Викторовна, тел. 8(34376)2-17-49

Адрес электронной почты - mu_bpk_bgd@mail.ru

Сведения о деятельности учреждения можно получить на официальном сайте городского округа Богданович <http://www.gobogdanovich.ru/>

Режим работы учреждения:

Помещение, в котором оказываются банные услуги, оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в помещение.

Для посетителей есть стоянка с парковочными местами.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищено воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (запыленность, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений) и хранения верхней одежды посетителей. Места ожидания в очереди оборудованы стульями и лавами. Количество мест ожидания определяются исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены: оборудованием (сантехниккой, душевыми, парилками), информационными стендами с нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

Услуга предоставляется регулярно, согласно утвержденного графика:

В летнее время: с четверга по воскресенье с 12.00 ч. до 21.00 ч.;

В отопительный сезон со среды по воскресенье – с 11-00 до 20-00 ч.

Места ожидания оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

График работы бани и проведения санитарных дней всегда вывешен в месте продажи билетов на видном, доступном для обозрения, месте помещения бань оборудованы гардеробом, гардеробы работают в соответствии с графиком предоставления услуги.

Для осуществления контроля за температурой воздуха в помещениях бани вывешены термометры; мебель, устанавливаемая в помещениях бани, жесткая или полужесткая, обитая дерматином, кожей, клеенкой, пластиком и иными материалами, легко поддающимися мытью и дезинфекции.

Оборудование помещений текстильной мебелью не разрешается.

Муниципальное бюджетное учреждение «Банно-прачечный комбинат» оказывающее услугу, обеспечивает здание, в котором оказывается услуга, мусорными ведрами или корзинами.

2.1.3. Техническое оснащение учреждения:

Специальное оборудование, техника используется строго по назначению и содержится в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование отремонтировано, а пригодность отремонтированного оборудования подтверждена проверкой на соответствие техническим требованиям.

Места оказания муниципальной услуги оборудованы:

- письменными принадлежностями;
- бумагой формата А4;
- кассовым аппаратом.

Рабочее место специалиста оборудовано необходимой функциональной мебелью и телефонной связью.

Места ожидания заявителей соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов и оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.1.4. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

МАУ «БПК» располагает достаточным количеством сотрудников, необходимым для оказания услуг.

Персонал учреждения бани, имеет санитарные книжки, регулярно проходит медицинские осмотры, имеет соответствующее образование, требуемое к качеству оказания муниципальной услуги.

2.1.5. Требование к технологии оказания услуги:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителей;
- оплата заявителем стоимости муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги;
- максимальное время ожидания в очереди при оплате муниципальной услуги составляет не более 5 минут;
- максимальное время ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должно составлять не более 15 минут.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является:

- обращение заявителя с целью получения консультации о предоставлении муниципальной услуги, а также обращение заявителя с целью получения муниципальной услуги, а для юридических лиц обращение с целью заключения договора на оказание муниципальной услуги.

При обращении заявителя с целью получения консультации специалист учреждения подробно информирует заявителя о графике работы, о месте нахождения бани, где заявитель может воспользоваться муниципальной услугой, о стоимости муниципальной услуги и об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Время консультирования специалистами учреждения по телефону составляет 5-10 мин.

Оплата за предоставление муниципальной услуги производится заявителем в наличной форме через кассу городской бани. Внесение платы в наличной форме подтверждается кассовым чеком. Для юридических лиц

договор на оказание муниципальной услуги заключается с администрацией учреждения, после подписания договора на оказание муниципальной услуги учреждение выставляет счет юридическим лицам на оплату. После перечисления денежных средств на расчетный счет учреждения юридическим лицам предоставляется муниципальная услуга в полном объеме согласно договору.

Основанием для получения муниципальной услуги является предоставление заявителем ответственному специалисту учреждения чека, подтверждающего оплату за предоставление муниципальной услуги.

Специалист учреждения проводит заявителя в помещение для получения муниципальной услуги, объясняет заявителю правила внутреннего распорядка, правила эксплуатации технического оборудования, отвечает на все вопросы заявителя, касающиеся получения муниципальной услуги, а также проводит хронометраж времени получения заявителем муниципальной услуги, предупреждает заявителя за 10 минут до окончания приема муниципальной услуги.

Размер оплаты посещения в бане утвержден постановлением главы городского округа Богданович от 07.08.2014 № 1450 «Об утверждении стоимости банных услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением «Банно-прачечный комбинат» города Богданович.

Стоимость на помывку одного человека в течение часа:

- для взрослых – 120 руб.,
- для детей до 7 лет- 80 руб.,
- пенсионерам (в будние дни) при предъявлении пенсионного удостоверения – 80 руб.,

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается по следующим основаниям:

- непредставление заявителем документа, подтверждающего внесение платы за предоставление муниципальной услуги;
- алкогольное или наркотическое опьянение;
- физическое состояние, открытые раны, кожные заболевания.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решение должностных лиц и органов, ответственных за предоставление муниципальной услуги. В части досудебного обжалования заявитель может письменно и устно, а также с помощью телефонной и факсимильной связи сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- при нарушении срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не

предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Заявитель вправе обратиться с жалобой:

- к начальнику муниципального бюджетного учреждения «Банно-прачечный комбинат»
- к заместителю главы администрации городского округа Богданович по экономике.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского округа Богданович.

Обращение (жалоба) о нарушении положений настоящего Стандарта может быть составлено в произвольной форме, но с обязательным указанием:

- наименования органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименования, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация в администрации городского округа Богданович жалобы, направленной по почте либо представленной заявителем при личном обращении. Данная жалоба должна быть зарегистрирована в течение трех дней с момента поступления в Администрацию городского округа Богданович или в муниципальное автономное учреждение «Банно-прачечный комбинат».

Жалобы направляются по адресу: 623530, Свердловская область, город Богданович, ул. Гагарина, 1 или по адресу администрации городского округа Богданович, 623532, Свердловская область, город Богданович, ул. Советская, д. 3, каб. № 13.

Жалобы, адресованные заместителю Главы городского округа Богданович при личном обращении заявителя, представляются в приемную граждан г. Богданович, ул. Советская д. 3 , каб. 13.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на обращение (жалобу) заявителя в ходе исполнения муниципальной услуги не дается в случаях, если не указаны данные заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения (жалобы).

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований с указанием причин отказа.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.6. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги содержат следующую информацию:

- адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги;
- график приема заявителей;
- сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- форму заявления и образец его заполнения;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, в том числе в электронном виде, и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации в структурных подразделениях учреждения, о предоставляемых услугах, в городском округе Богданович в сети Интернет;
- информационных стендов, размещаемых в каждом подразделении учреждения. Стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны и информационно насыщены;
- публикаций в местных средствах массовой информации.

Информация размещается заранее.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг актуализируется по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

2.1.7. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу:

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги в ходе текущего контроля осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Стандарта, нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.
- внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Стандарта, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 раз в год, внеплановые - при поступлении обращений жалоб заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего Стандарта.

Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами на основании приказов, распоряжений.

По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются в случае их выявления недостатки и предложения по их устранению.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает проверку:

- знания исполнителями положений стандарта качества предоставления муниципальной услуги (работы) и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, своих должностных обязанностей и полномочий в части реализации процедур настоящего Стандарта;
- соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;
- содержания разрешений и уведомлений на соответствие действующему законодательству применительно к конкретной ситуации (с учетом места деятельности, предусматривающей снос насаждений).

Руководитель обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги.
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

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

2.1.8. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

Сотрудники МАУ «БПК» несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Стандартом.

Персональная ответственность специалистов учреждения закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется заявителями при непосредственном общении со специалистами учреждения, с использованием средств телефонной связи либо электронной почты.

2.1.9. Критерии оценки качества услуги:

- отсутствие обоснованных письменных жалоб на некачественное оказание банных услуг.

- отсутствие контрольных проверок за качеством предоставления муниципальной услуги;

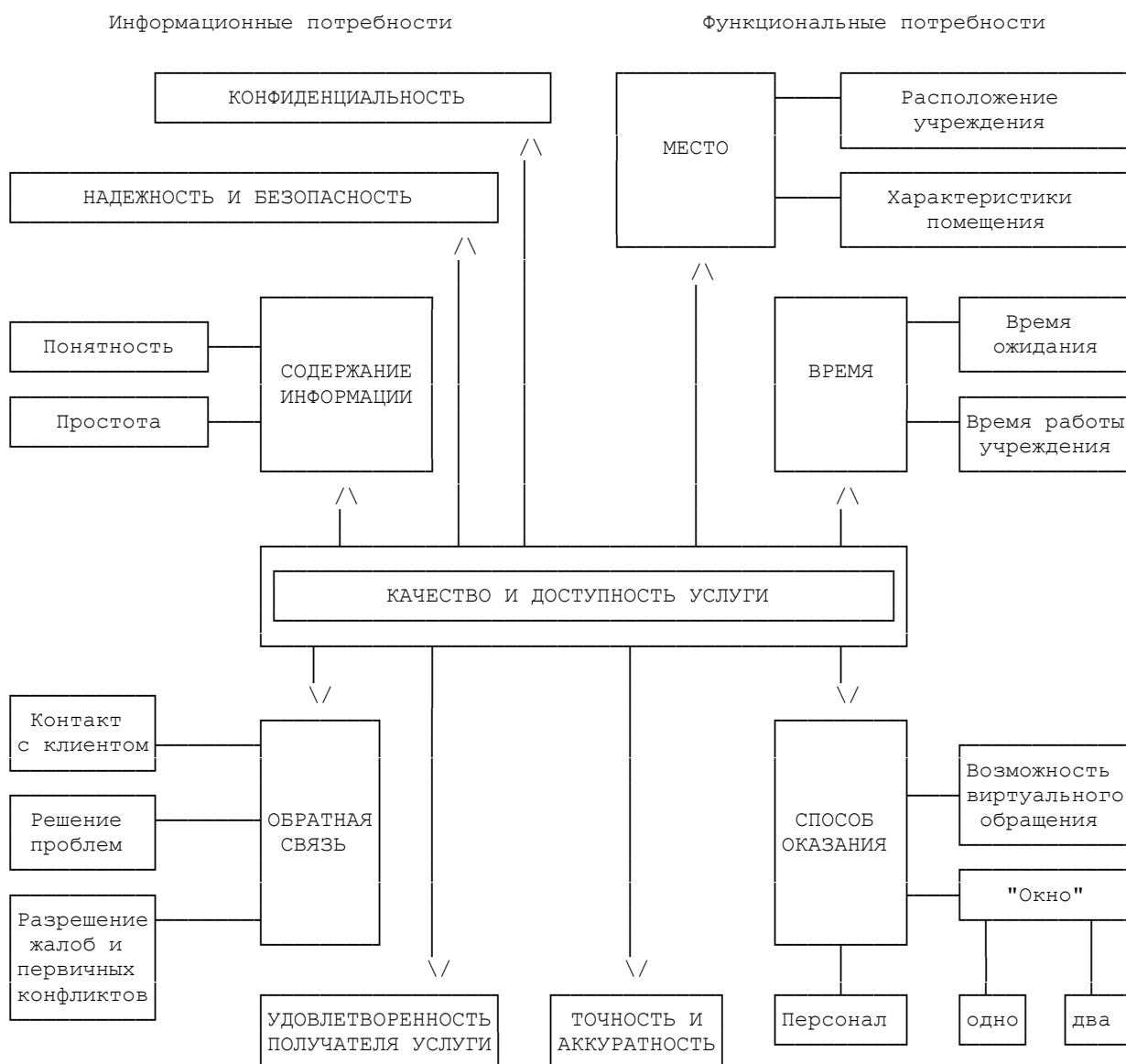
- отсутствие выявленных нарушений в ходе проведения плановых (внеплановых) за деятельностью учреждения;

- отсутствие сотрудников, привлеченных к административной, дисциплинарной ответственности за нарушение правил, используемых в настоящем Стандарте.

2.1.10. Система индикаторов (характеристик) качества услуги (работы):

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение показателя
1	Количество заявлений на предоставления муниципальных услуг (работ)	
2	Количество предоставленных муниципальных услуг	
3	Количество обоснованных жалоб на предоставление услуг (работ)	
4	Количество обоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги (работы)	
5	Количество проверок и контрольных мероприятий	
6	Количество выявленных нарушений в ходе проведения контрольных мероприятий	
7	Количество предписаний об устранении причин и условий, способствующих нарушению законодательства в области оказания муниципальных услуг	
8	Количество привлечений к административной ответственности	

СТРУКТУРА
ЭЛЕМЕНТОВ И ХАРАКТЕРИСТИК КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Каждая из представленных в структуре групп включает в себя по три характеристики:

1. Функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги:

- в определенном месте: расположение муниципального учреждения и помещения, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или

отсутствие "одного окна", способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных (в т.ч. Интернет) или заочных процедур;

- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы муниципального учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

2. Информационные потребности потребителя включают в себя:

- содержание информации об услуге, понятной для потребителя;
- конфиденциальность - защита личной информации от гражданина или обеспечение предоставления услуги "без свидетелей";
- надежность и безопасность.

3. Эмоциональные потребности:

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок);
- критерий удовлетворенности показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя;
- обратная связь отражает оценку потребителем организации работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.