



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 июня 2015 года

№ 322

г. Ижевск

**Об утверждении требований к качеству государственной услуги
«Подготовка, повышение квалификации населения в области гражданской
обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций»**

Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

Утвердить прилагаемые требования к качеству государственной услуги
«Подготовка, повышение квалификации населения в области гражданской
обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций».

**Председатель Правительства
Удмуртской Республики**

В.А. Савельев



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 29 июня 2015 года № 322

ТРЕБОВАНИЯ
к качеству государственной услуги «Подготовка, повышение
квалификации населения в области гражданской обороны и
защиты от чрезвычайных ситуаций»

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Подготовка, повышение квалификации населения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций» (далее – Требования) разработаны в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года № 597 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике» и устанавливают требования, обязательные при оказании государственной услуги по подготовке, повышению квалификации населения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга оказывается государственными учреждениями Удмуртской Республики и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами (далее – Исполнители) за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

3. Требования официально публикуются в печатных средствах массовой информации и размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги – «Подготовка, повышение квалификации населения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций».

III. Категории потребителей государственной услуги

5. Потребителями государственной услуги являются руководители и специалисты гражданской обороны и единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, спасатели поисково-спасательных и аварийно-спасательных формирований, преподаватели курса «Основы безопасности жизнедеятельности» и дисциплины «Безопасность жизнедеятельности», обязанные проходить обучение (далее – слушатели).

IV. Требования к исполнителю государственной услуги, предусмотренные законодательством

6. Государственная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставами исполнителей государственной услуги.

V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги в процессе ее оказания

7. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги в соответствии с планом комплектования, подготовки и повышения квалификации слушателей.

8. Информацию о порядке и ходе оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения Исполнителя, в том числе на информационном стенде;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

на сайте Исполнителя в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

путем направления запроса на адрес электронной почты Исполнителя.

9. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде перечня документов, необходимых для получения государственной услуги.

10. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги в соответствии с графиком работы:

понедельник – пятница – с 8.30 до 17.30;

обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Исполнителя сокращается на 1 час. В выходные и праздничные дни Исполнитель не работает.

11. Программа подготовки слушателей определяется Исполнителем в зависимости от категории слушателей (руководящий состав, должностные лица, работники гражданской обороны и территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Удмуртской Республики).

Программы обучения могут осваиваться в различных формах обучения, различающихся объемом обязательных занятий, организацией учебного процесса в очной, дистанционной формах обучения и методом выездных занятий. Допускается сочетание различных форм обучения.

Занятия проводятся с полным отрывом слушателей от производственной деятельности (очная форма обучения) и без отрыва от производственной деятельности (дистанционное обучение).

12. Количество учебных групп слушателей определяется планом комплектования, подготовки и повышения квалификации слушателей в соответствии с санитарными нормами и условиями, необходимыми для осуществления образовательного процесса.

13. Численность слушателей в учебной группе устанавливается в количестве 20-25 человек. Исходя из специфики учебного процесса, Исполнитель может проводить занятия с группами слушателей меньшей численности, а также может делить группы на подгруппы. Исполнитель вправе объединять группы слушателей при проведении учебных занятий в виде лекций.

14. Учебные занятия проводятся в форме лекций, практических и семинарских занятий, групповых занятий и упражнений, деловых игр, контрольных работ (занятий), консультаций, собеседований, зачета и самостоятельной работы.

Возможно осуществление оказания государственной услуги с использованием учебно-методической базы сторонних организаций на основе договоров, заключаемых между Исполнителем и этими организациями.

15. Слушателям предоставляется необходимая для освоения образовательных программ нормативная, инструктивная документация, учебные и учебно-дидактические материалы.

16. Продолжительность академического часа учебного занятия – 45 минут, продолжительность учебного дня – 7 часов, продолжительность учебного цикла от 72 до 500 часов в зависимости от категории обучаемых.

17. Обучение заканчивается итоговой аттестацией в форме зачета. Зачетное занятие проводится специально создаваемой комиссией Исполнителя.

18. По результатам итоговой аттестации слушателям вручается удостоверение о прохождении обучения установленного образца.

19. Учебные занятия проводятся в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем Исполнителя. Расписание занятий со слушателями утверждается не позднее десяти дней до начала занятий. Расписание занятий доводится до преподавателей (руководителей занятий) не позднее семи дней до начала занятий. К началу занятий расписание размещается на информационном стенде в помещении Исполнителя для ознакомления потребителей (слушателей).

20. По заявкам руководителей и решению Исполнителя занятия могут проводиться выездным методом. Сроки, формы и методы обучения при этом определяются в соответствии с потребностями слушателей.

21. Государственная услуга оказывается на русском языке.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

22. Помещения для оказания государственной услуги должны быть обеспечены всеми средствами в соответствии со Сводом правил СП118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения», средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь помещения, занимаемая Исполнителем, должна обеспечивать размещение работников Исполнителя и потребителей государственной услуги.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, иметь естественное и искусственное освещение, отвечать требованиям к микроклимату помещений в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими требованиями, правилами пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги.

23. Помещения Исполнителя должны быть оснащены оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания государственной услуги. Помещения, в которых находятся компьютеры, копировальное оборудование и рабочие места пользователей, должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям.

24. Работникам Исполнителя, на которых возложены обязанности по оказанию государственной услуги, должны быть предоставлены надлежащие организационно-технические условия, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

25. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

26. В здании Исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные аудитории - изолированные помещения, предназначенные для обучения;

административные помещения для работников;
служебно-бытовые помещения для работников;
библиотека;
сопутствующие помещения.

Оказание государственной услуги осуществляется в учебных аудиториях Исполнителя.

Учебные аудитории должны быть оформлены тематическими стендами, оборудованы стульями (креслами), столами, компьютерной и мультимедийной аппаратурой.

27. Помещения Исполнителя должны быть оборудованы:
установками автоматической пожарной сигнализации;
средствами извещения о пожаре;
первичными средствами пожаротушения.

Требования к работникам Исполнителя, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с потребителями государственной услуги

28. Штат Исполнителя должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание государственной услуги. Оказание государственной услуги осуществляют работники, имеющие соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающие знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Деятельность работников регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции устанавливают требования к замещаемой должности, определяют права и обязанности работников.

29. К педагогической деятельности допускаются лица, имеющие высшее профессиональное образование. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

30. Для оказания государственной услуги Исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня педагогических работников в соответствии с законодательством.

VI. Перечень показателей качества государственной услуги

31. Показатели качества государственной услуги:
наличие информации о порядке оказания государственной услуги на информационных стендах и официальном сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
доля слушателей, удовлетворенных качеством оказания государственной услуги (на основе опроса слушателей).

Формула расчёта показателей качества государственной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к Требованиям.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме её оказания

32. По требованию потребителей государственной услуги Исполнитель должен предоставить книгу отзывов и предложений.

Учет мнения потребителей государственной услуги о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования слушателей.



Приложение
к требованиям к качеству
государственной услуги «Подготовка,
повышение квалификации населения
в области гражданской обороны
и защиты от чрезвычайных ситуаций»

ПЕРЕЧЕНЬ
**показателей качества государственной услуги «Подготовка,
повышение квалификации населения в области гражданской обороны
и защиты от чрезвычайных ситуаций»**

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Наличие информации о порядке оказания государственной услуги на информационных стендах и официальном сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да/нет	Информационные стенды и официальный сайт Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
2.	Доля слушателей, удовлетворенных качеством оказания услуги (на основе опроса слушателей) не менее 85 процентов от общего числа опрошенных потребителей государственной услуги	$(C_{ук}/C_{о}) \times 100$, где: С _{ук} – количество опрошенных слушателей, удовлетворенных качеством оказания государственной услуги; С _о – общее количество опрошенных слушателей	Журнал опросов потребителей, анкеты

