

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ «ЕДДС»

С. В. Безушко

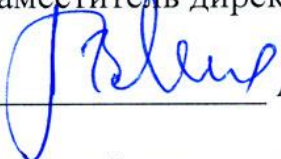
2017 г.




Порядок предоставления муниципальной услуги  
«Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций  
природного и техногенного характера  
(за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)»  
реестровый номер: 24011100200000000003100

Согласовано

Заместитель директора (по оперативным вопросам)

  
А. В. Мильков

Главный юрисконсульт

  
И. Ю. Мирошникова

## I. Общие положения

1. Порядок предоставления муниципальной услуги «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)» (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги по созданию повышенной готовности Администрации города Челябинска и служб города Челябинска, входящих в Челябинское городское звено Челябинской областной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – РСЧС), к реагированию на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, повышения эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств, имеющихся в городе при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечения безопасности населения города Челябинска и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального казенного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба города Челябинска» (далее – МКУ «ЕДДС») при предоставлении муниципальной услуги физическим и юридическим лицам города Челябинска (далее – заявители).

2. Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Администрации города Челябинска от 18.04.2011 №80-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Челябинск»;
- постановлением Администрации города Челябинска от 19.01.2016 №10-п «О внесении изменения в постановление Администрации города Челябинска от 18.04.2011 №80-п»;
- приказом Управления по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения города Челябинска от 08.12.2016 №110 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг».

3. Информация о Порядке и предоставляемой муниципальной услуге размещается в сети Интернет на официальных сайтах:

- МКУ «ЕДДС»: [www.edds74.ru](http://www.edds74.ru);
- для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях на [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги: «Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)».

## Содержание муниципальной услуги

5. Обеспечение повседневной оперативной деятельности (реестровый номер: 24011100200000000003100).

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

6. Муниципальная услуга предоставляется структурным подразделением – отраслевым (функциональным) органом Администрации города - Управлением по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения города Челябинска.

Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное казенное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба города Челябинска».

Непосредственно в предоставлении муниципальной услуги участвует дежурно-диспетчерский центр МКУ «ЕДДС» (далее - ДДЦ).

7. Информация о месте нахождения и режиме работы МКУ «ЕДДС»:

Адрес: 454048, г. Челябинск, ул. Елькина, 81А.

График работы МКУ «ЕДДС»:

понедельник-четверг с 8.30 до 17.30 часов;

пятница с 8.30 до 16.15 часов;

перерыв на обед с 12.00 до 12.45 часов;

суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы МКУ «ЕДДС» сокращается на один час.

Режим работы ДДЦ круглосуточный составом дежурных смен. Организовано дежурство из расчета 4-х смен.

Контактный телефон МКУ «ЕДДС», по которому можно получить информацию о предоставляемой муниципальной услуге: 8 (351) 729-00-33.

Директор: телефон: 8 (351) 263-16-51.

Начальник ДДЦ: телефон: 8 (351) 729-00-33;

факс: 8 (351) 729-00-53.

Дежурная смена: телефон: 112, 063, 8 (351) 263-34-44;

факс: 8 (351) 263-42-10.

Адрес электронной почты: edds74@mail.ru.

Сайт МКУ «ЕДДС»: www.edds74.ru.

8. При предоставлении муниципальной услуги МКУ «ЕДДС» взаимодействует с дежурно-диспетчерскими службами (далее - ДДС) экстренных оперативных и спасательных служб города, при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, другими ДДС, администрациями районов города Челябинска, органом местного самоуправления города.

Результат предоставления муниципальной услуги

9. Результатом предоставления муниципальной услуги МКУ «ЕДДС» является:

- повышение готовности Администрации города Челябинска и служб города Челябинска, входящих в Челябинское городское звено Челябинской областной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и имеющих силы и средства постоянной готовности к действиям в чрезвычайных ситуациях, к реагированию на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций;

- повышение эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств служб города при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

#### Срок предоставления муниципальной услуги

10. Исполнение муниципальной услуги осуществляется круглосуточно в режиме реального времени в течение года без перерывов, выходных и праздничных дней:

- при поступлении сообщений физических и юридических лиц, в которых содержится информация о чрезвычайных происшествиях, угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации;

- при поступлении из правоохранительных органов, других государственных органов, органа местного самоуправления, от общественных объединений информации, содержащей данные о чрезвычайном происшествии, угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации.

11. Срок предоставления муниципальной услуги:

- прием от населения и юридических лиц сообщений о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации, о любых происшествиях и авариях, наносящих вред окружающей среде или несущих угрозу жизни и здоровью населения (далее - аварии) - в течение 2-х минут с момента поступления сообщения;

- анализ и оценка достоверности полученного сообщения - в течение 2-х минут с окончания приема сообщения;

- доведение сообщения до ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на данное сообщение (исполнителю) – в течение 10-ти минут с момента подтверждения достоверности полученного сообщения;

- доведение сообщения до руководящего состава РСЧС – в течение 25-ти минут с момента получения информации от ДДС с места происшествия;

- контроль мер, принятых исполнителем по сути обращения, и их результата - каждые 30 минут до окончания выполнения работ исполнителем.

#### Правовые основания предоставления муниципальной услуги

12. Предоставление МКУ «ЕДДС» муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный Закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.12.1994 №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Указом Президента РФ от 28.12.2010 №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 №794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 №334 «О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Государственным стандартом ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения»;
- Постановлением Администрации города Челябинска от 26.12.2011 №291-п «Об организации работы единой дежурно-диспетчерской службы города Челябинска»;
- Распоряжением Администрации города Челябинска от 19.05.2011 №2989 «О создании единой дежурно-диспетчерской службы города Челябинска»;
- Постановлением Администрации города Челябинска от 28.03.2013 №79-п «О порядке сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории города Челябинска»;
- Постановлением Администрации города Челябинска от 09.12.2015 №298-п «О внесении изменений в постановление Администрации города Челябинска от 28.03.2013 № 79-п»;
- Уставом МКУ «ЕДДС».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
для предоставления муниципальной услуги

13. Для получения муниципальной услуги представления каких-либо документов не требуется.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,  
необходимых для предоставления муниципальной услуги

14. В связи с тем, что для получения муниципальной услуги представления каких-либо документов не требуется, исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов отсутствует.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа  
в предоставлении муниципальной услуги

15. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Плата, взимаемая при предоставлении муниципальной услуги

16. Предоставление муниципальной услуги МКУ «ЕДДС» осуществляется без взимания платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

17. Максимальный срок ожидания получателя муниципальной услуги в очереди вызовов не должен превышать 2 (две) минуты при условии непрерывного соединения при совершении звонка и без разрыва соединения по инициативе абонента в срок до 10 секунд.

18. Срок ожидания получателя муниципальной услуги не должен превышать 6 (шести) минут при условии непрерывного соединения при совершении звонка и без разрыва соединения по инициативе абонента в срок до 10 секунд.

19. Если получатель муниципальной услуги в течение 6 (шести) минут с момента соединения не может сформулировать суть своего обращения, оперативный дежурный разрывает соединение, предварительно оказав получателю муниципальной услуги справочно-консультационную поддержку.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении  
муниципальной услуги

20. Регистрация обращения заявителя муниципальной услуги выполняется автоматически системой записи и отображения информации внутренней автоматической телефонной станции в режиме реального времени в день его получения.

Требования к помещениям, в которых предоставляется  
муниципальная услуга

21. Помещение ЕДДС должно соответствовать требованиям Государственного стандарта ГОСТ Р 22.7.01 – 99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях ЕДДС», Положению о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования, утвержденного протоколом заседания Правительственной КЧС от 28.08.2015 №7, а также санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

22. Рабочие места дежурной смены ДДЦ должны быть оснащены в установленном порядке мебелью, вычислительной и организационной техникой, канцелярскими принадлежностями, а также оборудованы средствами связи, позволяющими производить оперативную коммутацию между диспетчерами ЕДДС и диспетчерами дежурно – диспетчерских служб города, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и возможностью выхода в Интернет, аппаратурой регистрации переговоров.

#### Показатели доступности и качества муниципальных услуг

23. Информация о муниципальной услуге МКУ «ЕДДС» является открытой и общедоступной.

24. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- круглосуточная работа ДДЦ МКУ «ЕДДС»;
- наличие единого бесплатного многоканального телефонного номера оказания услуги;
- ежедневное размещение на официальном сайте [www.edds74.ru](http://www.edds74.ru) оперативной сводки старшего оперативного дежурного с информацией об обстановке в городе;
- ежемесячное размещение на официальном сайте [www.edds74.ru](http://www.edds74.ru) информационного вестника, содержащего анализ работы МКУ «ЕДДС» и обзор происшествий в городе за месяц.

25. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- своевременное реагирование на сообщение и принятие решений;
- количество мероприятий (тренировок) по организации оповещения.

Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги (функции) в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

26. Настоящая муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг в электронном виде не предоставляется.

### III. Административные процедуры

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

27. Предоставление муниципальной услуги в режиме повседневной деятельности включает в себя:

- прием от населения и юридических лиц сообщений о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации, о любых происшествиях и авариях;
- анализ и оценка достоверности полученного сообщения;

- доведение сообщения до ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на данное сообщение (исполнителю);
- доведение сообщения до руководящего состава РСЧС;
- контроль мер, принятых исполнителем по сути обращения, и их результата.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме прохождения административной процедуры исполнения муниципальной услуги (Приложение №1).

28. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление сообщений от граждан или юридических лиц по телефонам: 112, 063, 8 (351) 263-34-44.

29. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является старший оперативный дежурный ДДЦ МКУ «ЕДДС».

30. Срок выполнения административной процедуры:

- прием от населения и юридических лиц сообщений о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации, о любых происшествиях и авариях, наносящих вред окружающей среде или несущих угрозу жизни и здоровью населения (далее - аварии) - в течение 2-х минут с момента поступления сообщения;

- анализ и оценка достоверности полученного сообщения - в течение 2-х минут с окончания приема сообщения;

- доведение сообщения до ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на данное сообщение (исполнителю) – в течение 10-ти минут с момента подтверждения достоверности полученного сообщения;

- доведение сообщения до руководящего состава РСЧС – в течение 25-ти минут с момента получения информации от ДДС с места происшествия;

- контроль мер, принятых исполнителем по сути обращения, и их результата - каждые 30 минут до окончания выполнения работ исполнителем.

31. Содержание работ в рамках административной процедуры:

- прием и регистрация принятого сообщения;

- анализ и оценка достоверности полученного сообщения;

- анализ и оценка наличия явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества;

- определение необходимости привлечения экстренных оперативных служб;

- доведение сообщения до ДДС, в компетенцию которых входит реагирование на данное сообщение (исполнителю);

- доведение информации до руководящего состава РСЧС;

- информирование населения в случае угрозы или факта возникновения чрезвычайной ситуации по решению председателя КЧС;

- контроль мер, принятых исполнителем по сути обращения, и их результата.



32. Права и обязанности работников ДДЦ в составе дежурной смены по приёму сообщений от населения и организаций о любых чрезвычайных происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения чрезвычайной ситуации, устанавливаются должностными инструкциями, утверждаемыми в установленном порядке директором МКУ «ЕДДС».

33. Решение, принимаемое старшим оперативным дежурным ДДЦ МКУ «ЕДДС», получившим то или иное сообщение, зависит от содержания полученного сообщения и может быть принято:

- к сведению;
- для использования в работе;
- к исполнению.

34. Результат выполнения административного действия и порядок передачи результата совпадает с юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения следующего административного действия.

35. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается в момент подтверждения ДДС города факта принятия мер после получения сообщения (в случае необходимости реагирования на него данных служб) или при завершении звонка получателем услуги.

36. Результат выполнения муниципальной услуги фиксируется в отчетных документах ДДЦ МКУ «ЕДДС», в соответствии с утвержденными формами в бумажном и электронном виде.

#### IV. Формы контроля исполнения Порядка

37. Текущий контроль соблюдения и исполнения дежурной сменой положений настоящего Порядка, устанавливающего требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МКУ «ЕДДС», его заместителем и начальником ДДЦ.

38. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги МКУ «ЕДДС» осуществляется путем:

- проведения проверок в целях выявления нарушений прав заявителей;
- принятия мер по недопущению нарушения сроков доведения информации до компетентных органов и учреждений;
- рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) дежурной смены, ответственной за предоставление муниципальной услуги.

39. Осуществление контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

40. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за непредставление муниципальной услуги заявителю либо предоставление муниципальной услуги заявителю с нарушением установленных настоящим Порядком сроков в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Контроль исполнения Порядка может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и специалистов МКУ «ЕДДС»

42. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц МКУ «ЕДДС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке.

43. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) являются:

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации или муниципальными правовыми актами города Челябинска;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации или муниципальными правовыми актами города Челябинска;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации или муниципальными правовыми актами города Челябинска;
- наличие фактов нарушения прав и законных интересов заявителя, противоправные решения, действия (бездействие) органа, должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушение положений настоящего Порядка, некорректное поведение или нарушение служебной этики.

44. Заявитель может обратиться с жалобой о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц МКУ «ЕДДС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, лично (устно) либо направить жалобу в письменной форме на бумажном носителе, а также в электронном виде:

- по номерам телефонов МКУ «ЕДДС»: 8 (351) 263-16-51, 729-00-33;
- при личном приеме по адресу: ул. Елькина, 81А, 4-й этаж, кабинет №2, еженедельно по четвергам с 15:00 до 17:00, запись на личный прием осуществляется по телефону 8 (351) 729-01-53;
- в письменной форме на почтовый адрес МКУ «ЕДДС»: 454048, г. Челябинск, ул. Елькина, 81А;
- на официальный сайт МКУ «ЕДДС»: [www.edds74.ru](http://www.edds74.ru);
- по адресу электронной почты МКУ «ЕДДС»: [edds74@mail.ru](mailto:edds74@mail.ru).

45. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя (наименование юридического лица), его место жительства (юридический адрес) или место пребывания;
- фамилию, имя, отчество специалиста МКУ «ЕДДС», решения, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии такой информации);

- суть нарушения прав и законных интересов заявителя, противоправного решения, действия (бездействия) органа и должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы (претензии);

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к жалобе (претензии) соответствующие документы и материалы либо их копии.

46. Жалоба заявителя, поступившая в МКУ «ЕДДС», подлежит рассмотрению директором МКУ «ЕДДС» в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МКУ «ЕДДС» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

47. По результатам рассмотрения жалобы МКУ «ЕДДС» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МКУ «ЕДДС» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

48. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 47 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**  
**«Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (за исключением обеспечения безопасности на водных объектах)»**

