



**Администрация Катав-Ивановского
муниципального района
Челябинской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2009г.

№ 1853

Об утверждении Положения
о порядке разработки, утверждения
и реализации стандартов качества
муниципальных услуг

В целях реализации административной реформы на территории Катав-Ивановского муниципального района и повышении качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых населению и юридическим лицам Катав-Ивановского муниципального района в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Катав-Ивановского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке разработки, принятия и применения стандартов качества муниципальных услуг Катав-Ивановского муниципального района.
2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
3. Контроль исполнения постановления возложить на Первого заместителя Главы Катав-Ивановского муниципального района В.А.Исаева.

Глава Катав-Ивановского
муниципального района

Б.Г.Молоков

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ
СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
КАТАВ-ИВАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью повышения эффективности и качества деятельности органов местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района по обеспечению реализации прав и законных интересов граждан и организаций, а также по содействию в исполнении их обязанностей путем внедрения в практику деятельности стандартов качества муниципальных услуг.

1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, изменении и отмене стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района, муниципальными учреждениями и иными организациями при осуществлении ими на основании правовых актов органов местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района или договоров о выполнении работ, оказании услуг для муниципальных нужд, деятельности по оказанию муниципальных услуг гражданам и организациям.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) муниципальная услуга - услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления, финансируемая за счет средств бюджета района и иных источников;

2) стандарт качества муниципальной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

3) потребитель муниципальной услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

4) оказание муниципальной услуги - совершение органом, оказывающим муниципальную услугу, определенной последовательности действий и (или) принятие им определенных решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение новой документированной информации (документа);

5) орган, оказывающий муниципальную услугу, - орган местного самоуправления, организация, уполномоченные оказывать муниципальную услугу на основании соответствующего нормативного правового акта или контракта о выполнении работ или оказании услуг для муниципальных нужд;

6) уполномоченное структурное подразделение администрации Катав-Ивановского муниципального района в сфере стандартов качества муниципальных услуг и административных регламентов - структурное подразделение администрации Катав-Ивановского муниципального района, на которое главой района возложены полномочия по проведению анализа эффективности оказания муниципальных услуг и разрешению спорных вопросов в определении отраслевого (структурного) подразделения администрации Катав-Ивановского муниципального района, ответственного за оказание муниципальной услуги.

1.4. Система нормативных правовых актов о стандартах качества муниципальных услуг состоит из настоящего Порядка, нормативных актов, регулирующих административные регламенты, и иных правовых актов, принимаемых в соответствии с указанными нормативными актами.

1.5. Положения федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Челябинской области, касающихся муниципальной услуги в части, регулируемой стандартом качества муниципальной услуги, подлежат воспроизведению полностью или частично в стандарте качества муниципальной услуги. В стандарте качества муниципальной услуги правовое положение получателей услуги может быть улучшено по сравнению с положениями нормативных правовых актов, касающихся муниципальной услуги.

1.6. Основными целями разработки и применения стандартов качества муниципальных услуг являются:

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;

- повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения органа, предоставляющего муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества муниципальных услуг;
- привлечение коммерческих и некоммерческих организаций для выполнения функций по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с разрабатываемым на основе стандартов качества услуг муниципальным заданием.

1.7. Разработка, принятие, совершенствование и применение стандартов качества муниципальных услуг осуществляются в соответствии со следующими принципами:

- обязательности установления и применения стандартов качества при оказании муниципальных услуг;
- равенства и гарантированности прав граждан при получении муниципальных услуг;
- недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Челябинской области;
- учета потребностей и предпочтений получателей муниципальной услуги;
- недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;
- минимизации расходов времени и иных ресурсов получателя муниципальных услуг для ее получения;
- обеспечения требований стандартов качества муниципальных услуг в соответствующих административных регламентах;
- закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги.

1.8. Стандарт качества муниципальной услуги является частью административного регламента муниципальной функции, связанной с оказанием муниципальной услуги. Административный регламент муниципальной функции, связанной с оказанием услуги, должен обеспечивать соблюдение стандарта качества соответствующей услуги.

2. Требования к стандартам качества муниципальных услуг

2.1. Стандарт качества муниципальной услуги принимается на русском языке в форме, доступной для понимания получателями услуги. Стандарт качества муниципальной услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим разных толкований. Изложение стандарта качества производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.2. Предметом регулирования стандарта качества являются взаимоотношения получателя муниципальной услуги и органа, оказывающего муниципальную услугу, по поводу оказания муниципальной услуги, в том числе по поводу доступа в орган, оказывающий муниципальную услугу, и к его должностному лицу, а также механизмы контроля и обжалования при оказании муниципальной услуги.

Стандарт качества муниципальной услуги устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

Стандарт качества муниципальной услуги в обязательном порядке должен содержать:

- указание на получателей муниципальной услуги, включая описание льготных категорий получателей муниципальной услуги;
- место расположения органа, оказывающего муниципальную услугу, с учетом его транспортной и пешеходной доступности;
- режим работы органа, оказывающего муниципальную услугу, порядок доступа и обращений в орган, оказывающий муниципальную услугу, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
- очередность предоставления муниципальной услуги (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания муниципальной услуги;
- требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- состав и последовательность действий получателя муниципальной услуги и органа, оказывающего муниципальную услугу, исчерпывающее описание последствий этих действий (решений);
- требования к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- описание результата предоставления муниципальной услуги;
- особенности предоставления муниципальной услуги лицам, являющимся престарелыми и инвалидами, исходя из возможного исключения необходимости их личной явки в орган, оказывающий муниципальную услугу;
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества соответствующей муниципальной услуги;
- порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны вышестоящих должностных лиц (органов местного самоуправления);
- иные элементы, необходимые для защиты прав получателей муниципальных услуг.

2.3. При установлении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в обязательном порядке должны учитываться следующие требования:

2.3.1. При предоставлении муниципальной услуги должно предусматриваться минимально возможное количество действий, подлежащих совершению получателем муниципальной услуги, в том числе - при невозможности оказания муниципальной услуги дистанционным способом - минимально возможное количество действий, подлежащих совершению получателями муниципальной услуги непосредственно в помещении органа, оказывающего муниципальную услугу, также при оказании муниципальной услуги должно предусматриваться минимально возможное количество документов, подлежащих предоставлению получателем муниципальной услуги.

2.3.2. В случае, если получение муниципальной услуги предполагает предоставление получателем документов, ему должна быть выдана расписка с описанием принятых документов, а также основное содержание обращения и фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего документы, номер его (ее) телефона, а также дата и время принятия документов и указание на соответствие документов тем предъявляемым требованиям, соблюдение которых может быть проверено в момент получения документов, отказ в принятии документов должен быть мотивирован. При неправильном

оформлении документов получателю должны даваться исчерпывающие разъяснения о порядке устранения недостатков.

2.3.3. Доступ в здание, в котором оказываются муниципальные услуги, должен быть свободный и при наличии возможности оборудован с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, в том числе иметь стоянку для размещения принадлежащих им транспортных средств. Места ожидания непосредственного взаимодействия с должностным лицом в связи с оказанием муниципальной услуги должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных помещений. В указанных местах должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей, обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, а также соблюдены требования по освещенности и вентиляции, наличию необходимых условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, просьб, жалоб (стол, ручка, бумага и образцы документов), а также для получения информации о муниципальной услуге в соответствии со стандартом качества. Получателям муниципальной услуги должна быть предоставлена в помещении органа, оказывающего муниципальную услугу, возможность копирования необходимых для предоставления услуги документов по ценам, не превышающим рыночную цену услуг по копированию.

Получателю муниципальной услуги должна быть предусмотрена возможность выбора способа получения ответа из органа, оказывающего муниципальную услугу.

2.3.4. Орган, оказывающий муниципальную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с получателем муниципальной услуги. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены получателю муниципальной услуги, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих представительство и правопреемство. Указанные сведения также могут быть предоставлены по запросу суда или правоохранительных органов в соответствии с требованиями законодательства.

Указанные требования не могут быть снижены при разработке конкретных стандартов качества муниципальных услуг, при этом в стандарте качества муниципальной услуги правовое положение получателей муниципальной услуги может быть улучшено по сравнению с базовыми требованиями к стандартам качества муниципальных услуг.

2.4. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальных услуг:

- к порядку доступа и обращений в организацию, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
- к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- к составу и последовательности действий получателя муниципальной услуги и организации, предоставляющей муниципальную услугу;
- к объему и содержанию услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя услуги;
- к сроку оказания бюджетной услуги, а также к срокам на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания муниципальной услуги, срокам ожидания получения услуги после оформления соответствующего запроса;
- к очередности предоставления муниципальной услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания данной услуги;
- к перечню оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
- к результатам, который должен получить потребитель муниципальной услуги;
- к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальных услуг;
- к порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;
- к иным составляющим процесса оказания соответствующей услуги.

3. Порядок разработки, утверждения и изменения

стандартов качества муниципальных услуг

3.1. Отраслевое (структурное) подразделение администрации Катав-Ивановского муниципального района, осуществляющее разработку стандартов качества муниципальных услуг, предварительно проводит анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей услуги, а при необходимости - опросы получателей муниципальных услуг в соответствии с методикой, устанавливаемой администрацией Катав-Ивановского муниципального района. При необходимости для разработки стандартов качества муниципальных услуг могут создаваться рабочие группы. В состав

рабочих групп по разработке проектов стандартов качества муниципальных услуг в обязательном порядке включаются представители отдела экономики и бюджетной сферы, финансового управления, юридического отдела и отраслевого (структурного) подразделения, в ведении которого находится предоставление соответствующих муниципальных услуг.

3.2. Согласование и утверждение проектов стандартов качества муниципальных услуг производится в соответствии с установленным порядком согласования проектов правовых актов администрации Катав-Ивановского муниципального района, утверждение стандарта качества муниципальной услуги производится путем издания соответствующего постановления администрации района.

К проекту стандарта качества муниципальной услуги, вносимого на рассмотрение, в обязательном порядке прилагаются пояснительная записка и финансово-экономическое обоснование стандарта качества муниципальной услуги.

3.3. Разработанные и прошедшие процедуру согласования проекты стандартов качества муниципальных услуг при необходимости проходят проверку на применимость и эффективность стандарта качества муниципальных услуг путем предоставления муниципальных услуг получателям в соответствии с проектом стандарта качества в экспериментальном режиме (в случае, если это возможно).

3.4. Изменение и отмена стандарта качества муниципальной услуги осуществляются в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги, либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги. Разработка и принятие изменений в стандарты качества муниципальной услуги осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие стандартов качества муниципальных услуг.

Отмена стандарта качества муниципальной услуги без его соответствующей замены на новый стандарт качества не допускается.

3.5. Стандарт качества муниципальной услуги не реже одного раза в год рассматривается структурным подразделением администрации Катав-Ивановского муниципального района, уполномоченным в сфере стандартов качества муниципальных услуг и административных регламентов на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги, в том числе сокращения их затрат, включая затраты времени, на получение муниципальной услуги, унификации стандартов качества различных муниципальных услуг. По итогам проведенного анализа готовится заключение о том, что стандарт качества муниципальной услуги удовлетворяет потребности получателей, унифицирован с другими стандартами качества муниципальных услуг и

соответствует требованиям действующего законодательства, либо представляются рекомендации о внесении необходимых изменений.

3.6. Уполномоченное структурное подразделение администрации Катав-Ивановского муниципального района в сфере стандартов качества муниципальных услуг и административных регламентов в целях анализа на предмет обеспечения максимальной эффективности оказания муниципальных услуг не реже одного раза в два года проводит опросы граждан и юридических лиц, получателей соответствующих муниципальных услуг. Результаты опросов и рейтингов являются основанием для рассмотрения вопроса о внесении в стандарт качества муниципальной услуги изменений. Методика проведения соответствующих опросов устанавливается администрацией Катав-Ивановского муниципального района .

3.7. Отраслевое (структурное) подразделение администрации района , осуществляющее предоставление соответствующей муниципальной услуги, обязано ежегодно осуществлять сбор информации об удовлетворенности получателей муниципальной услуги и анализа полученных данных. По результатам анализа полученных данных составляется отчет о качестве и доступности оказываемых муниципальных услуг, который предоставляется в уполномоченное структурное подразделение администрации Катав-Ивановского муниципального района в сфере стандартов качества муниципальных услуг и административных регламентов. Порядок сбора указанной информации устанавливается администрацией Катав-Ивановского муниципального района.

3.8. В случае, если право на оказание муниципальной услуги предоставляется организациям на основе конкурса, соответствующий стандарт качества услуги должен включаться в муниципальное задание на оказание соответствующей услуги и состав конкурсной документации.

4. Применение стандартов качества муниципальных услуг

4.1. Применение стандартов качества муниципальных услуг осуществляется соответствующим отраслевым (структурным) подразделением администрации Катав-Ивановского муниципального района, которое обеспечивает:

- соблюдение соответствующих стандартов качества муниципальных услуг;
- контроль полноты и эффективности применения стандартов качества муниципальных услуг;
- информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах качества муниципальных услуг;

- контроль за соблюдением и эффективностью соответствующих стандартов качества муниципальных услуг;

- дисциплинарную ответственность сотрудников органа, оказывающего муниципальную услугу, за несоблюдение или ненадлежащее соблюдение стандартов качества муниципальных услуг.

4.2. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества муниципальных услуг осуществляется бесплатно посредством:

- официального опубликования в порядке, установленном для опубликования нормативных правовых актов Катав-Ивановского муниципального района;

- размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых органами, оказывающими муниципальную услугу.

4.3. Несоблюдение или ненадлежащее соблюдение должностным лицом стандарта качества муниципальной услуги, если соблюдение стандарта качества муниципальной услуги находится в его компетенции, является неисполнением или ненадлежащим исполнением им служебных обязанностей и влечет ответственность, установленную действующим трудовым законодательством.

4.4. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества предоставления услуг в области применения стандарта качества осуществляется руководителем соответствующего отраслевого (структурного) подразделения администрации.

5. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества муниципальных услуг

5.1. Материально-финансовое обеспечение органов, оказывающих муниципальные услуги, а также объем материальных и финансовых ресурсов, передаваемых организациям, оказывающим муниципальные услуги, должны обеспечивать соблюдение стандартов качества муниципальных услуг.

5.2. В случае надлежащего материально-финансового обеспечения органов, оказывающих муниципальные услуги, в части минимального покрытия расходов на соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, последующее финансирование органов, оказывающих муниципальные услуги, осуществляется исходя из эффективности и результативности оказания соответствующих муниципальных услуг, результатов оценки потребности получателей в их предоставлении, оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества.

5.3. Предоставление муниципальных услуг, как правило, оказывается на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Стандарт качества муниципальной услуги должен содержать информацию о том, что она оказывается за плату (в этом случае указываются размер платы и порядок ее внесения) или бесплатно.