



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАРЫШСКИЙ РАЙОН»

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

18.05.2010

№ 532-А

Экз. № _____

г. Барыш

**Об утверждении положения
о стандартах качества предоставления
муниципальных услуг**

В целях реализации мероприятий административной реформы, в соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации, планом мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах и с Законом Ульяновской области от 09.07.2007г. № 97-ЗО «О стандартах качества оказания государственных услуг в Ульяновской области» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (Приложение).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы — начальника управления экономического развития О.Е.Мусаткину.

Глава администрации

С.В.Кочетков

Горицкая Т.В.
21-6-83

Приложение
к постановлению администрации
от 18.05.2010 № 532-А

ПОЛОЖЕНИЕ

о стандартах качества предоставления муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные требования к разработке, содержанию и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Барышский район» - обязательных для исполнения правил оказания услуг, устанавливаемых в интересах получателей муниципальных услуг.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг являются повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг и повышение эффективности деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги.

1.3. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется по сферам образования, культуры, спорта и молодежной политики, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства и иным сферам деятельности органов местного самоуправления.

1.4. Стандарты качества муниципальных услуг являются обязательными для исполнения всеми бюджетными и автономными учреждениями и иными юридическими лицами, осуществляющими оказание соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования.

2. Содержание стандарта качества

2.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее - Стандарт) является нормативным документом, содержащим совокупность требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги - срокам, объемам, формам и содержанию, результатам услуги, особенностям процесса предоставления услуги и другим характеристикам бюджетной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципального образования «Барышский район».

2.2. Стандарт включает в себя следующие обязательные разделы информации: 1) сфера применения и назначение стандарта; 2) основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте; 3) категории (группы) получателей муниципальных услуг; 4) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг в сфере

применения данного стандарта; 5) основные условия (факторы), обеспечивающие необходимое качество услуг; 6) основные виды услуг, предоставляемых в учреждениях соответствующей сферы; 7) требования к качеству муниципальных услуг по видам: - содержание муниципальной услуги; - продолжительность оказания муниципальной услуги (при

необходимости также отдельных частей муниципальной услуги) и (или) срок предоставления муниципальной услуги; - результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги; - порядок и условия предоставления муниципальной услуги; - требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (к месту оказания муниципальной услуги, к оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания муниципальной услуги); - требования к работникам, оказывающим соответствующую муниципальную услугу; - санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги; - иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на качественном уровне; 8) порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге; 9) порядок обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих муниципальную услугу; 10) система показателей оценки качества муниципальных услуг, включающих критерии оценки качества муниципальной услуги и систему индикаторов качества предоставляемой услуги.

2.3. Наименование муниципальной услуги в Стандарте указывается в соответствии с наименованием, указанным в Перечне муниципальных услуг, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.

2.4. Категории (группы) получателей муниципальных услуг должны соответствовать Перечню муниципальных услуг и могут включать указание на гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг.

2.5. Характеристика правовых основ оказания муниципальной услуги представляет собой перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ульяновской области, органов местного самоуправления муниципальном образовании «Барышский район», содержащих обязательные требования к объему муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги, служащие основанием для установления стандарта соответствующей муниципальной услуги.

2.6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования: - к зданиям и прилегающей территории, помещениям; - к обеспеченности мебелью и оборудованием; - к обеспеченности мягким инвентарем; - к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги на качественном уровне.

2.7. Требования к работникам, оказывающим соответствующую муниципальную услугу, в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования: - к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги; - к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги; - к периодичности

проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги; иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

2.8. Требования к уровню информационного обеспечения в зависимости от содержания муниципальной услуги предусматривают требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги.

2.9. В зависимости от отрасли (сферы) деятельности Стандарт может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию услуг.

3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Разработка Стандартов осуществляется структурными подразделениями администрации муниципального образования «Барышский район», осуществляющими управление деятельностью в соответствующей сфере и (или) главными распорядителями средств местного бюджета.

3.2. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг утверждаются постановлениями администрации муниципального образования «Барышский район».

3.3. Изменение Стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей услуги, внесения изменений в Перечень муниципальных услуг, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.

4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Стандарты качества муниципальных услуг учитываются при:

- установлении нормативов финансирования муниципальных услуг;
- формировании и оценке выполнения муниципального задания;
- размещении заказа на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);
- разработке ведомственных целевых программ;
- оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг;
- в иных случаях.

4.2. Муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные

услуги, обеспечивают:

- соблюдение стандартов качества;
- информационное обеспечение процесса оказания услуги;
- внутренний контроль соблюдения стандартов качества;
- предоставление отчетности о выполнении стандартов качества.

4.3. Структурные подразделения администрации муниципального образования «Барышский район», осуществляющие управление деятельностью в соответствующей сфере, главные распорядители средств

местного бюджета, обеспечивают: контроль соблюдения соответствующих стандартов; оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг утвержденным стандартам качества.

4.4. Структурные подразделения администрации муниципального образования «Барышский район», осуществляющие управление деятельностью в соответствующей сфере деятельности, главные распорядители средств местного бюджета обеспечивают информирование получателей муниципальных услуг о стандартах качества муниципальных услуг путем их опубликования в печатных изданиях, размещения в сети Интернет на сайте администрации муниципального образования «Барышский район». Организации, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают информирование получателей муниципальных услуг о стандартах качества муниципальных услуг путем их размещения на своих официальных сайтах, тематических стендах.

4.5. Физическое или юридическое лицо, не получившее муниципальную услугу в соответствии с утвержденным стандартом качества, вправе обратиться с жалобой к руководителю соответствующей организации, в структурные подразделения администрации муниципального образования «Барышский район», осуществляющие управление деятельностью в соответствующей сфере деятельности, либо к главному распорядителю соответствующих средств местного бюджета. Должностные лица, виновные в нарушении стандарта качества муниципальных услуг, несут дисциплинарную и административную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

