

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Иркутская область
муниципальное образование
«Усть-Илимский район»

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 23.03.2011

№ 154

г. Усть-Илимск

Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг
муниципального образования «Усть-Илимский район»

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению и юридическим лицам муниципальных услуг казенными, бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования «Усть-Илимский район», в соответствии с частью 1 статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 07.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст. ст. 7, 32, 60 Устава муниципального образования «Усть-Илимский район»,

П О С Т А Н О В Л Я Ю

1. Утвердить прилагаемое Положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг муниципального образования «Усть-Илимский район».
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 апреля 2011 года.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник».

Мэр муниципального образования
«Усть-Илимский район»

В.А.Хомяков

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
«Усть-Илимский район»
от 23.03.2011 № 154

ПОЛОЖЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «УСТЬ-ИЛИМСКИЙ РАЙОН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг (далее - Положение) устанавливает основные требования к формированию и применению стандартов качества оказания муниципальных услуг, оказываемых населению и юридическим лицам в муниципальном образовании «Усть-Илимский район» автономными, казенными, бюджетными учреждениями муниципального образования «Усть-Илимский район» (далее - муниципальные учреждения) за счет средств бюджета муниципального образования «Усть-Илимский район» (далее - местный бюджет).

Стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - Стандарт) - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя муниципальной услуги требований к оказанию муниципальной услуги, включающий характеристики процесса оказания муниципальной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

качество оказания муниципальной услуги - степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту.

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

обеспечение получателей муниципальных услуг доступом к муниципальным услугам равного качества;

повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества оказания муниципальных услуг;

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг.

1.3. Стандарты разрабатываются в соответствии с настоящим Положением и утверждаются распоряжением администрации муниципального образования «Усть-Илимский район».

2. ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ И ГАРАНТИИ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ

2.1. Разработка и утверждение Стандарта осуществляется муниципальным учреждением в соответствии со следующими принципами:

- обязательность применения при оказании муниципальных услуг;
- выполнимость требований Стандарта;
- учет потребностей и предпочтений получателя муниципальной услуги при выборе способа оказания муниципальной услуги;
- равенство и гарантированность прав получателей муниципальных услуг;
- бесплатность муниципальной услуги для ее получателя, обоснованности размера платы за оказание муниципальной услуги в случае, если она предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми ак-

тами Российской Федерации, Иркутской области, муниципального образования «Усть-Илимский район»;

- недопустимость создания препятствий для получения муниципальной услуги, а также создание эффективного взаимодействия получателя муниципальной услуги с отраслевыми (функциональными) органами администрации, муниципальным учреждением, оказывающим муниципальные услуги, их должностными лицами, руководителями, сотрудниками;

- публичность Стандартов;

- оптимальное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании муниципальных услуг;

- минимизация расходов времени и иных ресурсов получателя муниципальной услуги для ее получения;

- территориальная, транспортная и временная доступность оказания муниципальных услуг, обеспечение равного доступа к муниципальным услугам для всех получателей муниципальных услуг;

- своевременное изменение требований Стандартов в целях повышения качества оказания муниципальных услуг;

- закрепление в стандарте измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

2.2. При разработке Стандарта гарантируется:

- соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги;

- получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;

- предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, при оказании муниципальной услуги;

- возмещение вреда, причиненного при оказании муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

3. ТРЕБОВАНИЯ К СТАНДАРТУ

3.1. Стандарт должен содержать описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса оказания услуги.

3.2. Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом и на каждом этапе ее оказания, в том числе: обращение за муниципальной услугой, оформление и регистрацию, получение муниципальной услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателя муниципальной услуги.

3.3. Стандарт должен содержать следующие разделы: «Общие положения», «Требования к качеству оказания муниципальной услуги», иные разделы в зависимости от специфики оказания муниципальной услуги.

3.4. В разделе «Общие положения» указываются:

- наименование муниципальной услуги в соответствии со Сводным и отраслевым реестром муниципальных услуг муниципального образования «Усть-Илимский район»;

- единица измерения муниципальной услуги;

- правовые основы оказания муниципальной услуги;

- наименование и контактная информация руководителя отраслевого (функционального) органа администрации, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги, и (или) муниципальных учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу;

- основные факторы, влияющие на качество оказания муниципальной услуги.

3.5. В разделе «Требования к качеству оказания муниципальной услуги» указывается:

- сведения о муниципальной услуге;
- сведения о получателях муниципальной услуги;
- результат оказания муниципальной услуги;
- требования к качеству и условиям оказания муниципальной услуги (наличие документов, в соответствии с которыми действует муниципальное учреждение, условия размещения муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу; наличие специального технического оснащения муниципального учреждения, укомплектованность муниципального учреждения специалистами и требования к их квалификации);
- требования к технологии оказания муниципальной услуги, в том числе:
 - 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;
 - последовательность действий получателя муниципальной услуги и сотрудников муниципального учреждения, исчерпывающее описание последствий этих действий;
 - требования к срокам оказания муниципальной услуги, а также к срокам совершения действий, принятия решений в процессе оказания муниципальной услуги;
 - исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги;
 - сроки приостановления оказания муниципальной услуги;
 - порядок обжалования решений, действий (бездействий) руководителей, сотрудников муниципального учреждения в процессе оказания муниципальной услуги, в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту;
 - требования к доступности муниципальной услуги, в том числе: категория получателей муниципальной услуги;
 - особенности оказания муниципальной услуги отдельным категориям граждан;
 - очередность оказания муниципальной услуги (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания муниципальной услуги;
 - режим работы муниципального учреждения;
 - оценка качества фактически оказываемых муниципальных услуг Стандарту;
 - контроль соответствия оказываемых муниципальных услуг Стандарту;
 - другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги, установленные действующим законодательством, и необходимые для защиты прав получателей муниципальных услуг.

Форма Стандарта устанавливается приложением к настоящему Положению.

4. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРИЗНАНИЯ УТРАТИВШИМ СИЛУ СТАНДАРТА

4.1. Главный распорядитель средств местного бюджета и (или) отраслевой (функциональный) орган администрации, осуществляющий разработку Стандартов, предварительно проводит анализ практики деятельности по оказанию соответствующей муниципальной услуги, а при необходимости - опросы получателей муниципальных услуг.

4.2. Стандарт утверждается распоряжением администрации муниципального образования «Усть-Илимский район».

4.3. Изменение и признание утратившим силу Стандарта осуществляются в случаях:

- а) изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих оказание соответствующей муниципальной услуги;
- б) изменения сведений информативного характера, указанных в Стандарте: Ф.И.О., должности ответственных лиц; адресов размещения муниципальных учреждений, оказывающих муниципальную услугу;
- изменение прочих сведений, не носящих характера нормативных требований;
- в) необходимости изменения условий оказания муниципальной услуги;
- г) ликвидации или реорганизации муниципального учреждения.

4.4. Разработка и принятие изменений в Стандарт осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие Стандартов.

4.5. Отмена Стандарта допускается только в случае утверждения Стандарта, регламентирующего оказание аналогичной муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных подпунктом «а» пункта 4.3. настоящего Порядка.

5. ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТОВ

5.1. Применение Стандартов является обязательным для муниципальных учреждений, непосредственно оказывающих муниципальные услуги.

5.2. В случае, если право на оказание муниципальной услуги возможно на основе конкурса, положения Стандарта должны включаться в состав конкурсной документации.

5.3. Контроль за применением Стандартов и оценка соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг утвержденным Стандартам осуществляют главные распорядители средств местного бюджета, отраслевые (функциональные) органы администрации, руководители муниципальных учреждений в установленном ими порядке.

5.4. Информация о Стандартах публикуется в газете «Муниципальный вестник», размещается на сайте администрации муниципального образования «Усть-Илимский район» в сети Интернет, в муниципальных учреждениях, оказывающих муниципальную услугу, и является общедоступной.

Приложение
к Положению о стандартах качества
оказания муниципальных услуг
муниципального образования
«Усть-Илимский район»

ФОРМА СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(наименование муниципальной услуги)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги

(наименование главного распорядителя средств местного бюджета, отраслевого органа администрации)

2. Единица измерения государственной услуги:

3. Термины и определения:

(основные понятия, используемые в рамках Стандарта)

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

(перечень нормативно-правовых документов, в том числе ссылки на муниципальные стандарты в области применения Стандарта)

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

(общий перечень факторов, влияющих на качество оказания муниципальной услуги в области применения Стандарта)

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Качество услуги по _____
(наименование муниципальной услуги)

1.1. Сведения о муниципальной услуге:

(полное наименование, содержание (предмет) муниципальной услуги, перечень получателей муниципальной услуги и т.д.)

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

(перечень документов, в соответствии с которыми действует казенное, бюджетное учреждение, непосредственно оказывающее муниципальную услугу: устав, положение, лицензия, инструкции и т.д.)

1.3. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

(требования к месторасположению и режиму работы, к характеристикам помещений и т.д.)

1.4. Техническое оснащение учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

(требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.д.)

1.5. Укомплектованность учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

(количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т.д.)

1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

(особенности процесса оказания муниципальной услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики)

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

(состав и доступность информации об учреждении, порядке и правилах оказания муниципальной услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.)

1.8. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

(внутренняя (собственная) и внешняя система (служба) контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением фактически оказываемой услуги Стандарту)

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

(перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности указанных лиц за качественное оказание муниципальной услуги)

1.10. Критерии оценки качества оказания муниципальной услуги:

(полнота оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями, результативность оказания муниципальной услуги и т.д.)

1.11. Порядок информирования потенциальных получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.		
2.		

1.12. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества муниципальной услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)