

# АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕРСКОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.06.2011

пгт. Умба

№234

### О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района в соответствии с федеральным законом от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», руководствуясь Уставом Терского района,

#### п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района.

2. Установить что стандарты предоставления муниципальных услуг разрабатываются структурными подразделениями администрации Терского района предоставляющими и организующими предоставление соответствующих муниципальных услуг, утверждаются администрацией Терского района.

3. Возложить функции уполномоченного органа по проведению экспертизы стандартов качества предоставления муниципальных услуг на финансово-экономический отдел администрации совместно с ведущим специалистом-юристом администрации Терского района.

4. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района в сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – начальника финансово-экономического отдела администрации Терского района Самойленко Н.А.

Глава администрации  
Терского района



Л.В. Шевелев



**ПОРЯДОК**  
**разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных**  
**услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными**  
**учреждениями Терского района**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района (далее – Порядок) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) являются:

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества муниципальных услуг;
- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений района, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.3. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

**муниципальная услуга** – услуга, оказываемая (выполняемая) в соответствии с муниципальным заданием муниципальными бюджетными и казенными учреждениями муниципального образования Терский район, осуществляемая в рамках компетенции и ответственности данных учреждений, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) муниципальных услуг;

**получатель (потребитель) муниципальной услуги** – физические и юридические лица, на которые направлена конкретная муниципальная услуга;

**предоставление муниципальных услуг** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальных услуг, которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств местного бюджета;

**муниципальное задание** - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг (выполнению работ);

**стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – стандарт)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя.

1.4. Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги и муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

**2. Требования к содержанию стандарта качества муниципальной услуги**



2.1. Стандарт является нормативным документом, содержащим описание качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.

2.2 Стандарт должен приниматься в форме, доступной для понимания получателем муниципальной услуги.

2.3. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

2.4. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступность муниципальной услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

2.5. Структура стандарта качества муниципальной услуги:

**1. Общие положения**

1.1 наименование муниципальной услуги;

1.2. наименование муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон);

1.3. нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги.

**2. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

2.1. описание получателей муниципальной услуги, включая описание льготных категорий;

2.2. перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

2.3. документы необходимые потребителю муниципальной услуги для ее получения;

2.4. порядок действий потребителя муниципальной услуги;

2.5. описание результата предоставления муниципальной услуги.

**3. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги**

**3.1. Требования к учреждению**

3.1.1. лицензия, сертификаты на оказание муниципальной услуги;

3.2.2. разрешения органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора.

**3.2. Требования к режиму работы учреждения**

**3.3. Требования к зданию учреждения**

3.3.1. коммуникации;

3.3.2. этажность;

3.3.3. территория учреждения.

**3.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:**

3.4.1. требования к месту ожидания, месту получения информации, местам заполнения документов;

3.4.2. освещенность, температурный режим, вентиляционная система помещений;

3.4.3. наличие необходимого инвентаря;

3.4.4. санитарное содержание помещений.

**3.5. Требования к персоналу учреждения**

3.5.1. наличие документов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги (устав, положения, инструкции, правила, руководства);

3.5.2. укомплектованность штата;

3.5.3. требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий по осуществлению деятельности

**3.6. Требования к организации оказания муниципальной услуги**

3.6.1. информационная оснащенность;

3.6.2. процедура оказания муниципальной услуги;

3.6.3. порядок оказания муниципальной услуги.

**3.7. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги**

3.7.1. этика;

3.7.2. конфиденциальность.

**3.8. Описание результата предоставления услуги**



### **3.9. Система индикаторов оценки качества услуги**

#### **4. Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта**

4.1. процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к сотруднику учреждения;

4.2. процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к руководителю учреждения;

4.3. процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района.

#### **5. Ответственность за нарушение требований стандарта**

5.1. меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги;

5.2. меры ответственности руководителя учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги.

#### **6. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта**

6.1. процедура проверки учреждения на соответствие оказываемых муниципальных услуг стандартам качества.

2.6. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, является:

- наличие в публичном доступе сведений о предоставляемой муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготные категории граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми осуществляет деятельность муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (требования к месторасположению муниципального учреждения, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения муниципального учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность муниципального учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги согласно пункту 2.7. настоящего Порядка;

- особенности информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения, оказывающего услугу (состав и доступность информации о муниципальном учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью исполнителя услуги, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальной услуги;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги в области применения стандарта.

2.7. Исходя из особенностей предоставления муниципальной услуги, могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальной услуги муниципальными учреждениями:

- к порядку доступа и обращений в муниципальное учреждение, 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 муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- к объему и содержанию муниципальной услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя услуги;
- к сроку оказания муниципальной 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 получатель муниципальной услуги;
- к порядку подачи, регистрации и рассмотрению жалоб на недостаточную доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;
- к порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;
- к иным составляющим процесса оказания муниципальной услуги.

2.8. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:

- использования стандарта получателями муниципальной услуги;
- проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам.

### **3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества муниципальных услуг**

3.1. Разработка стандартов осуществляется структурными подразделениями администрации Терского района, непосредственно оказывающим муниципальные услуги органа местного самоуправления, муниципальным учреждением, предоставляющего соответствующие муниципальные услуги.

3.2. Разработка и утверждение стандартов осуществляется на муниципальные услуги, закрепленные в Перечне муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями муниципального образования Терского района, утвержденном постановлением администрации Терского района от 24.05.2011 года № 210 «О перечне муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Терского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования Терский район».

3.3. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг утверждаются постановлениями администрации Терского района.

3.4. Изменение и отмена стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

Отмена стандарта без его замены на новый стандарт допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги, а также изменяется на основании проведенного анализа соответствия оказываемых муниципальных услуг разработанным стандартам качества, когда выявляется, что учреждения в силу объективных причин, не зависящих от них, не могут исполнять в полном объеме требования, прописанные в стандарте.

3.5. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.

