

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КАЛТАНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛТАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.12.2012г. №354-п

*Об утверждении Положения о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального образования Калтанский городской округ*

В целях стимулирования экономических реформ, активизации процессов финансового оздоровления, улучшения качества администрирования местного бюджета, повышения его прозрачности и качества планирования, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить Положение о показателях, характеризующих качество и объем (состав) оказываемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального образования Калтанский городской округ (далее - Положение) согласно приложению;

3. Начальнику отдела информационных технологий (Рогожниковой Ю.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Калтанского городского округа;

4.Настоящее постановление вступает в силу со дня следующего за днем его подписания;

**Глава Калтанского**

**городского округа И.Ф. Голдинов**

Приложение
к постановлению администрации

Калтанского городского округа

от 29.12.2012г. № 254-п

ПОЛОЖЕНИЕ
о показателях, характеризующих качество и объем (состав) оказываемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального образования Калтанский городской округ

1. Общие положения
1.1. Положение о показателях, характеризующих качество и объем (состав) оказываемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального образования Калтанский городской округ определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых населению и юридическим лицам органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями (далее - организации) за счет средств бюджета.

1.2. В целях настоящего Положения показатели, характеризующие качество и объем (состав) оказываемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг, определяются в качестве стандартов качества предоставления муниципальных услуг.
1.3. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг являются:
а) повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;
б) 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;
в) определение объемов финансового обеспечения организаций, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления услуг;
г) привлечение коммерческих и некоммерческих организаций для предоставления муниципальных услуг в соответствии с разрабатываемыми на основе стандартов услуг муниципальными заданиями.
1.4. Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

2. Принципы разработки стандартов качества предоставления муниципальных услуг

2.1. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляются в соответствии со следующими принципами:
2.1.1 обязательности предоставления муниципальных услуг, находящихся в компетенции органов местного самоуправления;
2.1.2 учета потребностей и предпочтений получателя услуги при выборе способа оказания услуги;
2.1.3 недопустимости снижения уровня требований к услуге по сравнению с требованиями, установленными государственными нормативными актами в сфере предоставления муниципальных услуг;
2.1.4 гарантированности прав получателей услуг;
2.1.5 организации эффективного взаимодействия получателя услуги с органом, оказывающим услуги, его должностными лицами;
2.1.6 бесплатности услуги для ее получателя, обоснованности размера платы за оказание услуги в случае, если она предусмотрена соответствующими нормативными правовыми актами;
2.1.7 закрепления в стандарте измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) услуги.
2.2. При разработке стандартов качества получателям услуг должно быть гарантировано:
2.2.1 соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании услуги, территориальная, транспортная и временная доступность услуги, обеспечивающая равный и удобный доступ к услуге для всех получателей услуг;
2.2.2 получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге и порядке ее оказания;
2.2.3 предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки при оказании услуги;
2.2.4 возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении услуги, а также стандартов качества предоставления услуг;
2.2.5 возмещение вреда, причиненного при оказании услуг, в соответствии с действующим законодательством.

3. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Стандарт должен содержать описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.
3.2 Стандарт разрабатывается в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.
3.3. Стандарт услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.
3.4. Стандарт может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг.
3.5. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления, включая:
3.5.1 обращение за услугой, его оформление и регистрацию;
3.5.2 ожидание услуги, ее получение;
3.5.3 оценку соответствия качества фактически предоставленной услуги стандарту;
3.5.4 рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.
3.6. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:
3.6.1 наименование главного распорядителя бюджетных средств - разработчика стандарта;
3.6.2 область его применения, включая назначение стандарта;
3.6.3 основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;
3.6.4 перечень нормативных правовых актов органов государственной власти и местного самоуправления, регламентирующих качество предоставления услуг в области применения данного стандарта;
3.6.5 перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно пункту 3.7. настоящего Положения.
3.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг, являются:
3.7.1 открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);
3.7.2 документы, регламентирующие деятельность организации, предоставляющей услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
3.7.3 удобные условия размещения организации (требования к месторасположению организации, к помещениям и т.д.) и режим работы организации, предоставляющей услугу, определенный в соответствии с действующим законодательством;
3.7.4 наличие специального технического оснащения организации (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);
3.7.5 укомплектованность организации специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
3.7.6 наличие требований к технологии оказания услуги организацией согласно пункту 3.8. настоящего Положения;
3.7.7 особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);
3.7.8 наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту;
3.7.9 перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальных услуг в организации;
3.7.10 иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта.
3.8. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг могут быть установлены следующие требования к технологии оказания услуг организациями:
3.8.1 к порядку доступа и обращений в организацию, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
3.8.2 к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
3.8.3 к составу и последовательности действий получателя муниципальной услуги и организации, предоставляющей муниципальную услугу;
3.8.4 к объему и содержанию услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя услуги;
3.8.5 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;
3.8.6 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;
3.8.7 к перечню оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
3.8.8 к результатам, который должен получить получатель муниципальной услуги;
3.8.9 к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальных услуг;
3.8.10 к порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;
3.8.11 к иным составляющим процесса оказания соответствующей услуги.
3.9. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:
3.9.1 использования стандарта получателями муниципальных услуг;
3.9.2 проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных услуг стандартам;
3.9.3 применения по результатам оценки:
а) дисциплинарных мер в отношении должностных лиц органов местного самоуправления Промышленновского района и организаций, предоставляющих муниципальные услуги;
б) стимулирующих мер в отношении должностных лиц органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих муниципальные услуги.
3.10 Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг приведен в приложении к настоящему Положению.

4. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Разработка стандартов осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета, в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления соответствующих услуг.
4.2. Разработка и утверждение стандартов осуществляется в областях культуры и молодежной политики, образования, здравоохранения, физической культуры и спорта по основным социально-значимым муниципальным услугам и другим услугам, включенным в Реестр муниципальных услуг.
4.3. В случае если право на оказание муниципальной услуги предоставляется организациям на основе конкурса, проект соответствующего стандарта услуги должен включаться в муниципальное задание на оказание соответствующей услуги и состав конкурсной документации.
4.4. Изменение и отмена стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей услуги.
Отмена стандарта услуги без его замены на новый стандарт допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей услуги.
4.5. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.
4.6. Разработка стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета одновременно с формированием муниципального задания на оказание муниципальных услуг с обязательным согласованием с заместителем Главы Калтанского городского округа, курирующим соответствующее направление.
4.7. Разработанные стандарты качества предоставления услуг, подлежат обязательному официальному опубликованию в сети Интернет.
5. Применение стандартов качества предоставления
муниципальных услуг
5.1. Применение стандартов осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета и организациями, предоставляющими услуги.
5.2. Главные распорядители, получатели средств бюджета и организации, предоставляющие услуги, в процессе применения стандартов обеспечивают:
5.2.1 контроль соблюдения соответствующих стандартов;
5.2.2 информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах услуг;
5.2.3 оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам;
5.2.4 применение по результатам оценки:
5.2.4.1 стимулирующих мер административного и финансового характера в отношении организаций, предоставляющих муниципальные услуги;
5.2.4.2. дисциплинарных мер в отношении руководителей организаций, предоставляющих муниципальные услуги;
5.2.5 использование требований стандарта при разработке ведомственных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.
5.3. С целью совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться главными распорядителями бюджетных средств на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей услуг.
5.4. Организации, предоставляющие муниципальные услуги, в процессе применения стандарта обеспечивают:
5.4.1 соблюдение стандартов качества;
5.4.2 информационное обеспечение процесса оказания услуги;
5.4.3 внутренний контроль за соблюдением стандартов качества;
5.4.4 выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества.
5.5. Применение стандартов должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными организациями и повышение эффективности использования средств бюджета.
5.6. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества предоставления услуг в области применения стандарта осуществляется главными распорядителями бюджетных средств.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о показателях,
характеризующих качество и объем (состав)

 оказываемых физическим и юридическим

 лицам муниципальных услуг на

 территории муниципального образования

Калтанский городской округ

МАКЕТ
стандарта качества предоставления муниципальных услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(наименование муниципальной услуги)

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт.
2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу).
3. Порядок получения доступа к услуге (перечень получателей муниципальной услуги, платная или бесплатная и т.д.).
4. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом (особенности процесса оказания услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики, требования к техническому оснащению организаций и т.д.).
5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).
6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности организации за некачественное предоставление муниципальной услуги).
7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта качества (регламент проведения проверки).