

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НЕСТЕРОВСКИЙ РАЙОН»**

от 23 августа 2011 г. № 810
г. Нестеров

**Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов
качества муниципальных услуг, оказываемых администрацией
муниципального образования «Нестеровский район»
и подведомственными учреждениями**

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования «Нестеровский район» и подведомственными учреждениями, на основании Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования муниципального образования «Нестеровский район», постановляю:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования «Нестеровский район» и подведомственными учреждениями, согласно приложению № 1.

2. Отделам, структурным подразделениям администрации муниципального образования «Нестеровский район», муниципальным учреждениям, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг, в срок до 01 октября 2011 года разработать и утвердить в установленном порядке стандарты качества предоставления соответствующих муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская Новь» и на сайте администрации Нестеровского района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы, начальника отдела по социальной и экономической работе администрации А.В. Ключко.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования

Глава администрации
МО «Нестеровский район»

О.В. Кутин

Порядок
разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг,
оказываемых администрацией муниципального образования
«Нестеровский район» и подведомственными учреждениями

1. Общие положения

1.1. Порядок разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования «Нестеровский район» и подведомственными учреждениями (далее - Порядок) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых администрацией муниципального образования «Нестеровский район» и подведомственными учреждениями физическим и юридическим лицам, за счет средств местного бюджета.

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

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

- повышение эффективности деятельности структурных подразделений администрации муниципального образования и 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 администрацией муниципального образования и муниципальными бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования «Нестеровский район», осуществляемые в рамках компетенции и ответственности данных учреждений, направленные 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 (выполнения работ);

стандарт качества 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 определена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

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

- 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 профильным структурным подразделением администрации муниципального образования, курирующим подведомственные муниципальные учреждения, предоставляющие соответствующие муниципальные услуги.

3.2. Разработка и утверждение стандартов осуществляется на муниципальные услуги, закрепленные в Реестре муниципальных услуг предоставляемых администрацией муниципального образования «Нестеровский район»

3.3. Стандарты качества муниципальных услуг утверждаются постановлениями администрации муниципального образования «Нестеровский район» **и входят в состав административного регламента.**

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

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

3.6. Разработанные стандарты качества муниципальных услуг подлежат обязательному официальному опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации муниципального образования «Нестеровский район».

4. Применение стандартов качества муниципальных услуг

4.1. Применение стандартов осуществляется подведомственными муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальные услуги.

4.2. Подведомственные муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги, в процессе применения стандартов обеспечивают:

- исполнение стандарта и первичный контроль его исполнения;

- информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;

- выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества.

4.3. Структурные подразделения администрации муниципального образования, осуществляющие функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений

обеспечивают:

- контроль за соблюдением стандартов;
- контроль за исполнением стандартов, путем проведения оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг их стандартам;
- использование требований стандарта при разработке муниципальных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4.4. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества утверждается постановлением администрации муниципального образования.

4.5. В целях совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления, стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться структурным подразделением администрации муниципального образования, на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей муниципальных услуг, на основании проведенного анализа оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг их стандартам.

4.6. Применение стандартов должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными учреждениями и повышение эффективности использования средств местного бюджета.

4.7. Контроль за полнотой и эффективностью применения стандартов качества муниципальных услуг осуществляется руководителем соответствующего муниципального учреждения.

Структура стандарта качества муниципальной услуги:

1. Общие положения

- 1.1. наименование муниципальной услуги;
- 1.2. наименования муниципальных учреждений, оказывающих 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;
 - 3.1.2. 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 муниципального образования «Нестеровский район».

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.