

# 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, предоставляющим 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.



3.6. Разработанные стандарты качества предоставления муниципальных услуг подлежат обязательному официальному опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Терского района <http://www.terskirayon.ru>

#### **4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

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

4.2. Муниципальные учреждения района, 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 Терского района, 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 Терского района.

4.5. В целях совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления, стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться структурным подразделением администрации района, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, 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.

#### **5. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества бюджетных услуг**

5.1 Объем финансовых ресурсов, передаваемых исполнительным органам администрации Терского района, предоставляющим муниципальные услуги, должен обеспечивать соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

5.2. Финансирование муниципальных учреждений Терского района, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, Положением о бюджетном процессе в муниципальном образовании Терский район, утвержденным Решением Совета депутатов Терского района от 24.12.2009 г. № 134 (с изменениями).