**АДМИНИСТРАЦИЯ**

 АГАПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

 **ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **от 31.03.2011 г. № 480**

 **с. Агаповка**

## Об утверждении Положения о показателях,

## характеризующих качество и (или) объем (состав)

## оказываемых физическим и (или) юридическим лицам

## муниципальных услуг на территории Агаповского

##  муниципального района

В целях стимулирования экономических реформ в Агаповском муниципальном районе, активизации процессов финансового оздоровления, улучшения качества администрирования местного бюджета, повышения его прозрачности и качества планирования, повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств, администрация Агаповского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории Агаповского муниципального района (Приложение №1).

2. Главным распорядителям и получателям бюджетных средств Агаповского муниципального района, руководителям органов местного самоуправления, отделам, комитетам администрации Агаповского муниципального района, оказывающих государственную и муниципальную услугу, обеспечить и представить в отдел экономического развития администрации Агаповского муниципального района разработанные показатели, характеризующие качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальные услуги.

3.Организационно-правовому отделу администрации Агаповского муниципального района опубликовать постановление на официальном сайте администрации Агаповского муниципального района.

 4.Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

 5.Контроль за исполнением данного постановления возложить на первого заместителя главы Агаповского муниципального района по общим вопросам Скрыльникову О.Г.

**Глава района**  **А.Н.Домбаев**

Исп.Каримова Н.И.

Приложение №1 к постановлению

Администрации Агаповского

 муниципального района

 от « 31 » марта 2011г. № 480

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории Агаповского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории Агаповского муниципального района (далее – Положение) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых населению и юридическим лицам органами местного самоуправления муниципального района, бюджетными учреждениями и иными организациями (далее – организации) за счет средств бюджета муниципального района.

1.2. В целях настоящего Положения показатели, характеризующие качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) 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 нормативные правовые акты 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 руководителей органов местного самоуправления муниципального района и организаций, предоставляющих муниципальные услуги;

б) стимулирующих мер в отношении руководителей органов местного самоуправления муниципального района и организаций, предоставляющих муниципальные услуги.

3.10 Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг приведен в приложении №2 к настоящему Постановлению.

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

4.1. Разработка стандартов осуществляется главными распорядителями и получателями бюджетных средств Агаповского муниципального района, руководителями органов местного самоуправления, отделами, комитетами администрации Агаповского муниципального района, 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, в области жилищно-коммунального хозяйства 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. Разработанные стандарты качества предоставления услуг, подлежатобязательному опубликованию на официальном сайте администрации Агаповского муниципального района.

**5. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

5.1. Применение стандартов осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета муниципального района, организациями, отделами и комитетами администрации Агаповского муниципального района предоставляющими услуги.

5.2. Главные распорядители, получатели средств бюджета муниципального района, организации, отделы и комитеты администрации Агаповского муниципального района 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 муниципального района.

5.6. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества предоставления услуг в области применения стандарта осуществляется главными распорядителями бюджетных средств.

Приложение №2 к постановлению

администрации Агаповского

муниципального района

от « 31 » марта 2011 г. №480

**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).