



**КИЛЕМАР МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИЙ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
КИЛЕМАРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПУНЧАЛ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03 марта 2017 года № 86

Об утверждении Правил разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Килемарский муниципальный район»

В целях реализации мероприятий Дорожной карты по мониторингу и внедрению успешных практик, направленных на развитие малого и среднего предпринимательства и снятие административных барьеров в муниципальном образовании «Килемарский муниципальный район», утвержденной постановлением администрации Килемарского муниципального района от 30 ноября 2016 года №622, администрация муниципального образования «Килемарский муниципальный район» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Правила разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Килемарский муниципальный район» согласно приложению № 1.

2. Утвердить Перечень муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями и муниципальными учреждениями администрации муниципального образования «Килемарский муниципальный район», для которых необходимо разработать стандарты качества, согласно приложению №2.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя отдела экономики администрации Килемарского муниципального района Лошакову И.К.

Глава администрации
Килемарского
муниципального района



Л. Толмачева

ПРАВИЛА
разработки и утверждения стандартов качества предоставления
муниципальных услуг, оказываемых органами местного
самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального
образования «Килемарский муниципальный район»

1. Общие положения

1.1. Правила разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Килемарский муниципальный район» (далее – Правила) определяют основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Килемарский муниципальный район».

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг 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 настоящих правилах используются следующие термины и определения:

муниципальная услуга – услуга, оказываемая (выполняемая) в соответствии с муниципальным заданием муниципальными бюджетными, автономными учреждениями муниципального образования «Килемарский муниципальный 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 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:

Общие положения:

а) наименование муниципальной услуги;

б) наименование органа местного самоуправления, муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон).

Условия и порядок получения доступа к муниципальной услуге:

а) описание получателей муниципальной услуги или их законных представителей;

б) документы, необходимые потребителю муниципальной услуги для ее получения;

в) порядок действий потребителя муниципальной услуги;

г) порядок получения муниципальной услуги;

д) описание результата предоставления муниципальной услуги;

е) конечный результат предоставления муниципальной услуги.

Требования к учреждению, предоставляющему муниципальную услугу:

- а) требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- б) требования к рабочим местам сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- в) требования к сотрудникам учреждения, которые оказывают муниципальную услугу.

Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта.

Ответственность за нарушение требований стандарта:

- а) меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги;
- б) меры ответственности руководителя учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги.

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);

- 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);

- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги согласно пункту 2.7. настоящих Правил;

- 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);

- 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 муниципального образования «Килемарский муниципальный район», непосредственно оказывающими муниципальные услуги органа местного самоуправления, муниципальным учреждением, предоставляющим соответствующие муниципальные услуги.

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

3.3. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг утверждаются постановлением администрации муниципального образования «Килемарский муниципальный район».

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 размещению на официальном сайте муниципального образования «Килемарский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг

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

4.2. 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 «Килемарский муниципальный район», 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 «Килемарский муниципальный район».

4.5. В целях совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться структурными подразделениями администрации муниципального образования «Килемарский муниципальный район», осуществляющими 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 муниципальных услуг

5.1. Объем финансовых ресурсов, передаваемых органам местного самоуправления и муниципальным учреждениям муниципального образования «Килемарский муниципальный район», предоставляющим муниципальные услуги, должен обеспечивать соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

5.2. Финансирование муниципальных учреждений района, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, Положением о бюджетном процессе в муниципальном образовании «Килемарский муниципальный район».

Приложение №2
к постановлению администрации
муниципального образования
«Килемарский муниципальный район»
от 03 марта 2017 г. №86

Перечень муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями и муниципальными учреждениями администрации муниципального образования «Килемарский муниципальный район», для которых необходимо разработать стандарты качества

1. Предоставление субсидий и межбюджетных субсидий в рамках муниципальной поддержки малого и среднего предпринимательства.