

АДМИНИСТРАЦИЯ БОЕВОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Исилькульского муниципального района Омской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.11.2011 года.

№ 73

Об утверждении положения
о стандартах качества оказания
муниципальных услуг Боевого
сельского поселения Исилькульского
муниципального района Омской области

В целях повышения качества оказываемых муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом Боевого сельского поселения Администрация Боевого сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ :

Утвердить положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг Боевого сельского поселения Исилькульского муниципального района Омской области (прилагается).

Глава сельского поселения
В.М.Гапешко

ПОЛОЖЕНИЕ

о стандартах качества оказания муниципальных услуг Боевого сельского поселения Исилькульского муниципального района Омской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг Боевого сельского поселения Исилькульского муниципального района Омской области (далее - Положение) регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества оказания муниципальных услуг в Боевом сельском поселении Исилькульского муниципального района Омской области.

Действие настоящего Положения не распространяется на отношения, урегулированные Федеральным законом "О техническом регулировании".

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

муниципальная услуга - услуга, оказываемая муниципальными учреждениями в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренным и учредительными документами муниципального учреждения;

качество оказания муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей муниципальных услуг;

получатели муниципальной услуги - физические и юридические лица, и имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

Администрация Боевого сельского поселения, ответственная за организацию оказания муниципальной услуги, уполномочена осуществлять функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений Боевого сельского поселения (далее- муниципальные учреждения) и наделена полномочиями по организации оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

3. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества являются:

- обеспечение всем получателям муниципальных услуг доступа к муниципальным услугам равного качества;
- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества оказания муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения оказания муниципальной услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества оказания соответствующей муниципальной услуги;
- повышение эффективности деятельности Администрации Боевого сельского поселения, ответственной за организацию оказания муниципальных услуг, и муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг.

4. Разработка, принятие и применение стандартов качества осуществляются в соответствии со следующими принципами:

- обязательности утверждения и применения стандартов качества при оказании муниципальных услуг;
- учета потребностей и предпочтений получателя муниципальной услуги и при выборе способа оказания муниципальной услуги;
- публичности;
- равенства и гарантированности прав получателей муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;
- недопустимости снижения уровня требований к оказанию муниципальной услуги по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Омской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Боевого сельского поселения;
- недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;
- оптимального использования ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании муниципальных услуг;
- закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству оказания и доступности муниципальной услуги.

5. Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг (работ) Боевого сельского поселения, по которым должен производиться учет потребности в их оказании (выполнении), утверждаемый муниципальным правовым актом Администрации Боевого сельского поселения.

II. Порядок разработки, принятия и изменения стандартов качества

6. Разработка проектов стандартов качества осуществляется Администрацией Боевого сельского поселения, ответственной за организацию оказания соответствующих муниципальных услуг.

7. Администрация Боевого сельского поселения, ответственная за организацию оказания муниципальной услуги, вправе предварительно провести анализ практики деятельности по оказанию соответствующей муниципальной услуги, опросы получателей муниципальной услуги.

8. Стандарт качества утверждается постановлением Администрации Боевого сельского поселения.

9. Изменение или отмена стандарта качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги, либо необходимости изменения условий оказания муниципальной услуги. Внесение изменений в стандарт качества осуществляется путем внесения изменений в постановление Администрации Боевого сельского поселения об утверждении соответствующего стандарта качества в установленном порядке.

Отмена стандарта качества без его соответствующей замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги.

10. Стандарт качества не реже одного раза в год рассматривается Администрацией Боевого сельского поселения, ответственной за организацию оказания соответствующей муниципальной услуги, на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Омской области и муниципальных правовых актов органов местного самоуправления Администрации Боевого сельского поселения, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на оказание муниципальной услуги. В случае необходимости осуществляется подготовка проекта постановления Администрации Боевого сельского поселения о внесении соответствующих изменений в стандарт качества.

III. Требования к стандартам качества

11. Стандарт качества утверждается в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.

12. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

13. Стандарт качества устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее оказания, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества оказания муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

14. Стандарт качества может охватывать правила и требования к оказанию нескольких муниципальных услуг, объединенных общей отраслевой принадлежностью.

15. Стандарт качества в зависимости от специфики оказания муниципальной услуги содержит следующую информацию:

- 1) правовые основы оказания муниципальной услуги;
- 2) указание на получателей муниципальной услуги, включая описание льготных категорий получателей муниципальной услуги;
- 3) требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для ее получателей, в том числе:
 - место расположения муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, с учетом его транспортной и пешеходной доступности;
 - режим работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, порядок доступа и обращений в муниципальное учреждение, оказывающее муниципальную услугу, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
 - условия выбора получателем муниципальной услуги муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- 4) описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги, в том числе:
 - исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
 - принятие заявки от получателя (заявителя);
 - рассмотрение заявки;
 - принятие решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении заявки;
 - информирование заявителя о принятом решении;
 - очередность оказания муниципальной услуги (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания муниципальной услуги;
 - исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
 - особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям);
 - другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги, устанавливаемые нормативными правовыми актами Российской Федерации и Омской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Боевого сельского поселения;
- 5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги и сроки приостановления оказания муниципальной услуги;
- 6) требования к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания муниципальной услуги;
- 7) требования к муниципальным учреждениям, оказывающим муниципальные услуги, в том числе:
 - наличие документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение;

- условия размещения муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (требования к месторасположению муниципального учреждения, помещениям, материально-техническому обеспечению и т.д.);
 - наличие специального технического оснащения муниципального учреждения (оборудования, приборов, аппаратуры и т.д.), сайта в сети "Интернет";
 - укомплектованность муниципального учреждения специалистами и требования к их квалификации;
 - наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью муниципального учреждения;
- 8) требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;
 - 9) требования к результату оказания муниципальной услуги;
 - 10) основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги;
 - 11) порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества соответствующей муниципальной услуги;
 - 12) порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны вышестоящих должностных лиц (органов местного самоуправления Боевого сельского поселения);
 - 13) иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

IV. Применение стандартов качества

16. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги.
17. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляет Администрация Боевого сельского поселения, ответственная за организацию оказания соответствующих муниципальных услуг.
18. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:
 - официального опубликования в порядке, установленном для опубликования муниципальных правовых актов органов местного самоуправления Боевого сельского поселения;
 - обязательного размещения в сети "Интернет";
 - размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальную услугу.
19. Оказание муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Боевого сельского поселения. Стандарт качества должен содержать информацию о том,

что муниципальная услуга оказывается за плату (в этом случае указываются размер платы и порядок ее внесения) или бесплатно.

20. С учетом требований стандартов качества Администрация Боевого сельского поселения, ответственная за организацию оказания муниципальных услуг, разрабатывает нормативы финансовых затрат на оказание соответствующих муниципальных услуг и определяет стоимость оказания соответствующих муниципальных услуг.