



**ГЛАВА ОСИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08 февраля 2010 г.

с. Осиновка

№ 7-пг

**«Об утверждении Положения о стандартах качества
предоставления муниципальных услуг»**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Осиновского сельского поселения, в целях повышения эффективности расходования бюджетных средств, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (Приложение);
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на старшего специалиста Ермак С.Ю.

**Глава Осиновского
сельского поселения**

Л.А.Жихарев

ПОЛОЖЕНИЕ
О стандартах качества предоставления муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (далее - Положение) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению, применению и отмены стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

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

- а) повышение результативности и эффективности использования бюджетных средств;
- б) повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг за счет повышения качества их предоставления;
- в) повышение результативности и эффективности деятельности структурных подразделений Администрации и исполнителей муниципальных услуг, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей муниципальных услуг;
- г) определение объемов финансового обеспечения организаций, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления услуг.

1.3. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее - Стандарт качества услуги) - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее потребителя.

2. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг

2.1. Стандарт качества услуги устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом.

2.2 Стандарт качества услуги может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких услуг, находящихся в ведении одной отрасли муниципального хозяйства.

2.3. Стандарт качества услуги принимается в форме, доступной для понимания потребителя муниципальной услуги, должен быть исчерпывающим и включать в себя следующую информацию:

2.3.1. наименование структурного подразделения Администрации Осиновского сельского поселения - разработчика стандарта качества услуги;

2.3.2. область применения стандарта качества услуги, включая его назначение;

2.3.3. перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги;

2.3.4. перечень основных требований, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно пункту 2.4 настоящего Положения.

2.4. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг могут быть установлены следующие требования к их предоставлению:

2.4.1. к порядку (процедуре) предоставления услуги:

а) сроки и порядок предоставления информации об исполнителе услуги;

б) очередность предоставления муниципальной услуги (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги;

в) требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов;

г) исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

д) состав и последовательность действий потребителя муниципальной услуги и исполнителя услуги;

е) требование к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания муниципальной услуги;

ж) перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

з) исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель муниципальной услуги;

и) порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги;

к) порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги;

л) иные требования к составляющим процесса оказания соответствующей услуги.

2.4.2. к исполнителям услуги:

а) требования к наличию лицензий, сертификатов;

б) требования к месту расположения исполнителя услуги и режиму работы исполнителя услуги (длительность работы, работа в праздничные и выходные дни, определенные графики работы и т.д.);

в) требования к помещению (площадь, изолированность, наличие соответствующих помещений и т.д.);

- г) требования к количеству специалистов, необходимому для качественного предоставления услуги;
- д) требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности;
- е) документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуги (устав, положения, инструкции, правила, руководства);
- ж) иные факторы, влияющие на качество предоставления услуги.

2.5. Форма перечня стандартов качества предоставления муниципальных услуг приведена в приложении к настоящему Положению.

3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Разработка стандартов качества услуги осуществляется администрацией поселения, в компетенцию которой входит предоставление либо организация предоставления соответствующих услуг.

3.2. Стандарты качества услуг утверждаются муниципальными правовыми актами поселения и подлежат обязательному официальному опубликованию в средствах массовой информации и сети Интернет.

3.3. Внесение изменений в стандарт качества услуги осуществляется в случаях:

3.3.1. внесения изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление соответствующей муниципальной услуги;

3.3.2. необходимости совершенствования стандарта качества услуги для максимального удовлетворения потребности потребителя услуги.

4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Применение стандартов качества услуги осуществляется соответствующими структурными подразделениями администрации поселения, при доведении муниципальных заданий на оказание услуг к исполнителю услуги.

4.2. Структурные подразделения Администрации поселения в процессе применения стандартов качества услуги обеспечивают:

4.2.1. контроль соблюдения соответствующих стандартов качества услуги;

4.2.2. информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах качества услуги;

4.2.3. оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг утвержденным стандартам качества услуги;

4.2.4. использование требований стандарта качества услуги при разработке муниципальных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4.3. Исполнители услуги в процессе применения стандарта качества услуги обеспечивают:

- а) наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления услуг;
- б) соблюдение стандартов качества услуги;
- в) выработку предложений по совершенствованию стандартов качества услуги.

4.4. Контроль за полнотой и эффективностью применения стандартов качества услуги осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения Администрации поселения.

Приложение
к Положению о стандартах качества
предоставления муниципальных услуг

Перечень
стандартов качества предоставления муниципальных услуг

Муниципальная услуга	Потребители	Нормативные правовые акты	Показатели для определения стандартов качества предоставления муниципальных услуг	Стандарты качества, включающие количественные параметры оценки конечного результата	Источник информации, структурное подразделение, ответственное за предоставление информации, периодичность предоставления и обновления информации
1	2	3	4	5	6