Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА

БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 ноября 2010 г. N 17

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОКАЗАТЕЛЯХ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КАЧЕСТВО И (ИЛИ) ОБЪЕМ (СОСТАВ)

ОКАЗЫВАЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

РАЙОНА "БОРИСОВСКИЙ РАЙОН" БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях стимулирования экономических реформ в муниципальном районе "Борисовский район", активизации процессов финансового оздоровления, улучшения качества администрирования местного бюджета, повышения его прозрачности и качества планирования, повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств постановляю:

1. Утвердить [Положение](#P37) о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального района "Борисовский район" (далее - Положение), согласно приложению.

2. Главным распорядителям и получателям средств бюджета муниципального района "Борисовский район" обеспечить разработку показателей, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг, согласно [Положению](#P37).

3. Опубликовать данное постановление в районной газете "Призыв".

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации по экономике, экономической безопасности и муниципальной собственности Рудась С.В.

Первый заместитель главы

администрации района

Ю.ХУТОРНОЙ

Утверждено

постановлением

главы администрации

Борисовского района

от 19.11.2010 N 17

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОКАЗАТЕЛЯХ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КАЧЕСТВО И (ИЛИ) ОБЪЕМ

(СОСТАВ) ОКАЗЫВАЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ

ЛИЦАМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

РАЙОНА "БОРИСОВСКИЙ РАЙОН" БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Положение о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального района "Борисовский район", (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. перечень нормативных правовых актов 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](#P90) 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 измерения 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](#P101) 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, которые 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 "Борисовский район" и организаций, предоставляющих муниципальные услуги;

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

4. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены

стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Разработка стандартов осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета муниципального района, в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления соответствующих услуг.

4.2. Проекты стандартов в обязательном порядке рассматриваются на заседаниях бюджетной комиссии муниципального района "Борисовский район".

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.

4.7. Разработка стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета одновременно с формированием муниципального задания на оказание муниципальных услуг с обязательным согласованием заместителем главы администрации Борисовского района, курирующим соответствующее направление.

4.8. Разработанные стандарты качества предоставления услуг подлежат обязательному официальному опубликованию в сети Интернет на официальном сайте администрации Борисовского района.

5. Применение стандартов качества предоставления

муниципальных услуг

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

5.2. Главные распорядители, получатели средств бюджета муниципального района и организации, 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.

Заместитель главы администрации

района - начальник управления

финансов и бюджетной политики

администрации Борисовского района

А.И.КУЛАКОВ