

№ 297«21» 04 2012 г.**КАРАР
ПОСТАНОВЛЕНИЕ****ОБ УТВЕРЖДЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ БАЛТАСИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению Балтасинского муниципального района Республики Татарстан, в соответствии с Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 N 445 «О стандартах качества государственных услуг Республики Татарстан», руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Балтасинского муниципального района Республики Татарстан руководитель Балтасинского районного исполнительного комитета **постановляет:**

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг Балтасинского муниципального района Республики Татарстан согласно приложению.

2. Отраслевым (функциональным) подразделениям Балтасинского районного исполнительного комитета, муниципальным учреждениям Балтасинского муниципального района к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальных услуг, разработать и утвердить в установленном порядке стандарты качества предоставления соответствующих муниципальных услуг в срок до 21 мая 2012 года

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Балтасинского муниципального района Республики Татарстан и сельским (городского) поселений Балтасинского муниципального района Республики Татарстан, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальных услуг, разработать и утвердить в установленном порядке стандарты качества предоставления соответствующих муниципальных услуг в срок до 25 мая 2012 года.

4. Настоящее Постановление обнародовать путем размещения на официальном сайте Балтасинского муниципального района baltasi.tatar.ru

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Руководитель
Балтасинского районного
исполнительного комитета



Р.И.Шакиров

Приложение
к Постановлению
руководителя Балтасинского
районного исполнительного
комитета

от «21» 04 2012 г. N 297

ПОЛОЖЕНИЕ

о стандартах качества предоставления муниципальных услуг Балтасинского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями (далее - Положение) регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг в Балтасинском муниципальном районе.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

- качество предоставления 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, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - 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.

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

- степень удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;

- определение объемов финансового обеспечения органов местного самоуправления, муниципальных учреждений Балтасинского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;

- повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления, муниципальных учреждений Балтасинского

муниципального района, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

1.4. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- обязательность предоставления муниципальных услуг;
- законность и обоснованность деятельности исполнителей муниципальных услуг;
- учет потребностей и предпочтений получателей муниципальных услуг;
- гарантированное соблюдение прав получателей муниципальных услуг;
- создание эффективного взаимодействия получателя муниципальной услуги с организацией, оказывающей муниципальные услуги, ее должностными лицами;
- бесплатность муниципальной услуги для получателей услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги, если плата предусмотрена;
- минимизация совокупных издержек получателей муниципальных услуг;
- закрепление в стандарте качества муниципальной услуги измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

1.5. При разработке стандартов качества муниципальных услуг получателям услуг гарантируется:

- получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;
- предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании муниципальной услуги;
- возможность обжалования действий (бездействий) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2. Требования к стандартам качества

2.1. Стандарт является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.

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

2.3. Стандарт качества муниципальной услуги включает:

- категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги;
- правовое основание оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги;

- требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги;
- требования к безопасности оказания муниципальной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей;
- требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;
- требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- описание результата предоставления муниципальной услуги;
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги;
- порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов государственной власти;
- информацию о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно.

2.4. Определение категории получателей муниципальной услуги описывается в стандарте качества муниципальной услуги набором сведений, позволяющим наиболее точно охарактеризовать потенциальных получателей. Набор сведений включает в себя такие параметры, как гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья и иные характеристики, необходимые для идентификации получателя.

2.5. Правовое основание оказания муниципальной услуги представляет собой перечень основных законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Татарстан, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

2.7. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги.

2.8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования (или их часть):

- к зданиям и прилегающей территории;
- к помещениям;
- к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- к обеспеченности мягким инвентарем;

- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

2.9. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у организации, оказывающей муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением организацией санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

2.10. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей в зависимости от содержания муниципальной услуги, включают в себя требования:

- к режиму работы организации, оказывающей муниципальную услугу;
- к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных получателей муниципальной услуги;
- к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);
- к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания;
- иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги получателям муниципальной услуги.

2.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги включают в себя требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью получателей муниципальной услуги;
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

2.12. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иные сведения, необходимые для получателя муниципальной услуги.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должен содержать всесторонний, полный и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми получателю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Описание результата оказания муниципальной услуги представляет собой перечень критериев качества оказания муниципальной услуги и показателей результативности ее оказания. Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете.

При разработке показателей качества муниципальной услуги, включаемых в стандарт, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

- специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);
- измеряемым (иметь информационную базу для оценки);
- достижимым (относиться к сфере деятельности бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);
- определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

2.15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги составляется в форме описания последовательности действий получателя с указанием исполнительного органа муниципальной власти и должностного лица, которым может быть подана жалоба, а также сроков обжалования.

2.16. Информация о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости муниципальной услуги с указанием законодательного или нормативного правового акта, регламентирующего установление стоимости муниципальной услуги или порядок расчета стоимости муниципальной услуги.

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

3.1. Разработка проектов стандартов качества осуществляется органами местного самоуправления Балтасинского муниципального района, муниципальными учреждениями, ответственными за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг.

3.2. Органы местного самоуправления Балтасинского муниципального района, муниципальные учреждения, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги, должны предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей муниципальной услуги, опросы получателей муниципальной услуги. При необходимости для разработки стандартов качества могут создаваться межведомственные рабочие группы.

3.3. Стандарт качества утверждается постановлением руководителя исполнительного комитета Балтасинского муниципального района.

3.4. Отмена стандарта качества муниципальной услуги осуществляется в случаях отмены законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

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

3.5. Разработка и утверждение изменений в стандарты качества муниципальных услуг, а также внесение предложений об отмене стандартов

качества муниципальных услуг осуществляются в порядке, аналогичном для разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг.

4. Применение стандартов качества муниципальных услуг

4.1. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех органов местного самоуправления Балтасинского муниципального района и муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

4.2. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют руководители органов местного самоуправления Балтасинского муниципального района, ответственные за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг.

4.3. В случае если право на оказание муниципальной услуги предоставляется организациям на основе конкурса, соответствующий стандарт качества должен включаться в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание соответствующей муниципальной услуги.

4.4. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

- размещения ее на официальном сайте Балтасинского муниципального района baltasi.tatar.ru,

- размещения ее на информационных стендах, установленных в сельских поселениях Балтасинского муниципального района;

4.5. Предоставление муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами. Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга оказывается за плату или бесплатно.