|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **САХА РЕСПУБЛИКАТА****«Ньурба улууhа»****муниципальнай оройуон****БАhЫЛЫГА****УУРААХ** |  | **РЕСПУБЛИКА САХА(ЯКУТИЯ)****ГЛАВА** **муниципального района****«Нюрбинский район» РС (Я)**ПОСТАНОВЛЕНИЕ |
|  |  | г.Нюрба, ул.Ленина, 31 |

 от «14» апреля 2011г. № 51

**Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг**

**МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия)**

В соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, Постановлением Главы района №30 от 22.03.2011г. «О порядке формирования муниципального задания в отношении казенных, бюджетных и автономных учреждений», №59 от 10.09.2010г. «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня муниципальных услуг МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия)»:

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия), согласно приложению к настоящему приложению.
2. Главным распорядителям бюджетных средств:

- разработать и довести стандарты качества муниципальных услуг до сведения муниципальных организаций, оказывающих муниципальные услуги в срок до 13 мая 2011г.;

- при формировании муниципального задания на оказание подведомственными учреждениями муниципальных услуг для потребителей руководствоваться утвержденными стандартами;

- при оценке выполнения муниципального задания на оказание подведомственными учреждениями муниципальных услуг для потребителей руководствоваться утвержденными стандартами;

- при формировании технических заданий и конкурсной документации на оказание муниципальных услуг учитывать необходимость соблюдения исполнителями требований стандартов качества муниципальных услуг;

- организовать контроль соблюдения требований стандартов качества муниципальных услуг в соответствии с настоящим Положением и утвержденными стандартами качества;

- не позднее 15-го числа, следующего за днем окончания каждого квартала, предоставлять в финансово-экономическое управление Администрации МР «Нюрбинский район» РС (Я) информацию о поступивших официальных жалобах на нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг, совершенных действиях по результатам рассмотрения жалоб и выявленным нарушениям требований стандартов качества.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ньурба», «Огни Нюрбы» и разместить на официальном сайте МР «Нюрбинский район».

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы по экономике и финансам Степанова И.П.

**Глава МР В.М.Прокопьев**

Исп.:ФЭУ,

Тел.:23406

Приложение к постановлению

МР «Нюрбинский район» РС (Я)

№ 51 от «14» апреля 2011 г.

**Положение**

**о стандартах качества предоставления муниципальных услуг**

**МР «Нюрбинский район» РС (Я)**

1. **Общие положения**
	1. Настоящее Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия) регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг.
	2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия), бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами;

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) – 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.

* 1. 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, бюджетных учреждений и иных юридических лиц предоставляющих муниципальные услуги, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг;

в) определение объемов финансового обеспечения организация, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;

г) обеспечение всем получателям муниципальных услуг доступа к муниципальным услугам равного качества.

1.4. Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

1. **Принципы разработки стандартов качества**

**предоставления муниципальных услуг**

* 1. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:
		1. Обязательности предоставления муниципальных услуг, отнесенных к компетенции органов местного самоуправления;
		2. Учета потребностей и предпочтений получателя муниципальной услуги при выборе способа оказания муниципальной услуги;
		3. Недопустимости снижения уровня требований к предоставлению муниципальной услуги по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Саха (Якутия), муниципальными правовыми актами МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия);
		4. Равенства и гарантированности прав получателей муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;
		5. Недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;
		6. Закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству предоставления и доступности муниципальной услуги.
	2. При разработке стандартов качества получателям услуг должно быть гарантировано:
		1. Соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги;
		2. Получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге и порядке ее оказания;
		3. Возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг;
		4. Возмещение вреда причиненного при оказании услуг, в соответствии с действующим законодательством.
		5. Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включенных в реестр (перечень) муниципальных услуг МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия), утвержденный постановлением Главы от 10.09.2010 №59 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг» по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.
1. **Требования к содержанию стандартов качества**

**предоставления муниципальных услуг**

* 1. Стандарт должен содержать описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.
	2. Стандарт разрабатывается в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.
	3. Стандарт услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.
	4. Стандарт может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг.
	5. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления, включая:
		1. Обращение за услугой, его оформление и регистрацию;
		2. Ожидание услуги, ее получение;
		3. Рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.
	6. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:
		1. Наименование главного распорядителя бюджетных средств – разработчика стандарта;
		2. Место расположения учреждения, предоставляющей муниципальную услугу;
		3. Режим работы организации, предоставляющей муниципальную услуги;
		4. Область его применения, включая назначение стандарта;
		5. Основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;
		6. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Саха (Якутия) и местного назначения регламентирующих качество предоставления услуг в области применения данного стандарта;
		7. Перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно пункту 3.7 настоящего Положения.
	7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг, являются:
		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.)
		2. Документы, регламентирующие деятельность организации, предоставляющей услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
		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;
		4. Наличие специального технического оснащения организации (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);
		5. Укомплектованность организации специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
		6. Наличие требований к технологии оказания услуги организацией согласно пункту 3.8 настоящего Положения;
		7. Особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);
		8. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту;
		9. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальных услуг в организации;
		10. Иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта.
	8. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг могут быть установлены следующие требования к технологии оказания услуг организациями:
		1. К порядку доступа и обращений в организацию, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
		2. К перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
		3. К составу и последовательности действий получателя муниципальной услуги и организации, предоставляющей муниципальную услугу;
		4. К объему и содержанию услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя услуги;
		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;
		6. К перечню оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
		7. К результатам, которые должен получить получатель муниципальной услуги;
		8. К порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальных услуг;
		9. К порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;
		10. К иным составляющим процесса оказания соответствующей услуги.
	9. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:
		1. Использования стандарта получателями муниципальных услуг;
		2. Проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных услуг стандартам.
1. **Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены**

**стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

* 1. Разработка стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями бюджетных средств одновременно с формированием муниципального задания на оказание муниципальных услуг с обязательным согласованием финансово-экономического управления Администрации МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия).
	2. Изменение и отмена стандарта осуществляются 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.

* 1. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.
	2. Разработанные стандарты качества предоставления услуг подлежат обязательному опубликованию на официальном сайте МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия) в сети Интернет.
1. **Применение стандартов качества**

**предоставления муниципальных услуг**

* 1. Главные распорядители, получатели средств бюджета МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия), бюджетные учреждения, иные юридические лица предоставляющие услуги, в процессе применения стандартов обеспечивают:
		1. Контроль соблюдения соответствующих стандартов;
		2. Информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах услуг;
		3. Оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам;
		4. Применение по результатам оценки:
			1. Стимулирующих мер административного и финансового характера в отношении организаций, предоставляющих муниципальные услуги;
			2. Дисциплинарных мер в отношении руководителей организаций, предоставляющих муниципальные услуги;
		5. Использование требований стандарта при разработке ведомственных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.
	2. 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.
	3. Организации, предоставляющие муниципальные услуги, в процессе применения стандарта обеспечивают:
		1. Соблюдение стандартов качества;
		2. Информационное обеспечение процесса оказания услуги;
		3. Внутренний контроль за соблюдением стандартов качества;
		4. Выработку предложения по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества.
	4. Применение стандартов должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными организациями и повышение эффективности использования средств бюджета МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия).
	5. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества предоставления услуг в области применения стандарта осуществляется главными распорядителями бюджетных средств.

 **Глава В.М.Прокопьев**