

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.08.2011

№ 190

Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом муниципального образования ЗАТО г. Островной Мурманской области, в целях разработки системы бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, администрация муниципального образования ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (приложение).
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации
ЗАТО г. Островной

В.М. Роздина

Приложение
к постановлению
администрации ЗАТО г. Островной
от 09.08.2011 № 190

Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (далее – Положение) определяет основные требования к разработке, содержанию и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг (далее – Стандарт), по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.

1.2. Основными целями разработки и применения Стандартов являются повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг и повышение эффективности деятельности структурных подразделений администрации ЗАТО г. Островной и муниципальных учреждений.

1.3. Разработка и утверждение Стандартов осуществляется по сферам деятельности структурных подразделений администрации ЗАТО г. Островной и муниципальных учреждений.

1.4. Стандарты являются обязательными для исполнения структурными подразделениями администрации ЗАТО г. Островной и муниципальными бюджетными, казенными, автономными учреждениями, осуществляющими оказание соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной.

2. Содержание Стандарта

2.1. Стандарт является нормативным документом, содержащим совокупность требований к качеству предоставления муниципальной услуги.

2.2. Стандарт обязательно включает в себя:

– описание категории потребителей муниципальных услуг;

- условия предоставления муниципальных услуг;
- требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг;
- требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальные услуги;
- требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг;
- требования к срокам предоставления муниципальных услуг.

2.3. В Стандарте указывается наименование муниципальной услуги в соответствии с наименованием в базовом перечне муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в установленной сфере деятельности, утвержденным правовым актом администрации ЗАТО г. Островной (далее – Базовый перечень муниципальных услуг (работ)).

2.4. Категории потребителей муниципальных услуг должны соответствовать Базовому перечню муниципальных услуг (работ) и включать характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг.

2.5. Условия предоставления муниципальных услуг должны соответствовать условиям, установленным правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной.

2.6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования к:

- зданиям и прилегающей территории, помещениям;
- обеспеченности мебелью и оборудованием;
- обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги на качественном уровне.

2.7. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальные услуги, в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования к:

- численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги;

– уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги.

2.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг в зависимости от содержания муниципальной услуги предусматривают требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге.

2.9. В требованиях к срокам предоставления муниципальных услуг указываются сроки, установленные правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной.

2.10. В зависимости от сферы деятельности Стандарт может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию муниципальных услуг, установленные правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной.

3. Порядок разработки и утверждения Стандартов

3.1. Разработка Стандартов осуществляется структурными подразделениями администрации ЗАТО г. Островной и муниципальными бюджетными, казенными, автономными учреждениями по соответствующим сферам деятельности по форме согласно приложению к настоящему Положению.

3.2. Стандарты утверждаются правовыми актами администрации ЗАТО г. Островной.

3.3. Изменение или отмена Стандарта осуществляется в случаях соответственно изменения или отмены правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги, внесения изменений в Базовый перечень муниципальных услуг (работ).

4. Применение Стандартов

4.1. Стандарты учитываются при:

- установлении нормативов финансирования муниципальных услуг;
- формировании и оценке выполнения муниципального задания;
- разработке ведомственных и долгосрочных целевых программ;
- оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг;

– в иных случаях, установленных правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной.

4.2. Структурные подразделения администрации ЗАТО г. Островной и муниципальные бюджетные, казенные, автономные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- соблюдение Стандартов;
- информационное обеспечение процесса оказания услуги;
- внутренний контроль соблюдения Стандартов;
- предоставление отчетности о выполнении Стандартов по требованию.

4.3 Главные распорядители средств бюджета ЗАТО г. Островной, осуществляющие оперативное руководство и контроль за деятельностью подведомственных учреждений, обеспечивают:

- контроль соблюдения соответствующих Стандартов;
- оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг утвержденным Стандартам.

4.4. Структурные подразделения администрации ЗАТО г. Островной и муниципальные бюджетные, казенные, автономные учреждения, осуществляющие управление деятельностью в соответствующей сфере, обеспечивают информирование получателей муниципальных услуг о Стандартах.

Приложение
к Положению о стандартах качества
предоставления муниципальных услуг

Форма стандартов качества предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Наименование муниципальной услуги:				
Категория потребителей муниципальной услуги:				
1	Условия предоставления муниципальных услуг			
2	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги			
3	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальные услуги			
4	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги			
5	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги			

