



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.04.2010 № 114

г.Карабаш

Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)

В целях результативного расходования бюджетных средств, осуществления эффективного контроля за соблюдением стандартов качества при оказании муниципальных услуг (выполнении работ) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ) согласно приложению.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Карабашского городского округа Федянина О.А.

Глава Карабашского
городского округа



В.Ф. Ягодинец

ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях результативного расходования бюджетных средств, осуществления эффективного контроля за соблюдением стандартов качества при оказании муниципальных услуг (выполнении работ) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами (далее - организации).

1.2. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются структурными подразделениями администрации района, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) (далее - структурное подразделение), и устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг (работ), предоставляемых органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами.

II. Требования к стандартам качества муниципальных услуг (работ)

2.1. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги (выполнению работ) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работ) в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой (работ), оформление и регистрацию обращения, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги (работ) и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

2.3. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) должен включать в себя следующую информацию:

- перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работ);
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работ);
- порядок получения доступа к муниципальной услуге (работ);

-требования к качеству предоставления муниципальной услуги (выполнение работ);

-порядок обжалования несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги (работ);

-особенности предоставления муниципальной услуги (выполнение работ) отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям);

-ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работ).

2.4. Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) приведен в приложении к настоящему Порядку.

III. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества муниципальных услуг (работ)

3.1. Разработка, согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется структурным подразделением.

3.2. Структурное подразделение, осуществляющее разработку стандартов качества муниципальных услуг (работ), предварительно проводит оценку и анализ практики предоставления соответствующей муниципальной услуги (работ), в том числе путем анкетирования получателей муниципальных услуг (работ). В случае необходимости для разработки стандартов качества муниципальных услуг (работ) могут создаваться рабочие группы. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) не реже одного раза в год рассматривается на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги.

3.3. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) утверждается постановлением главы Карабашского городского округа.

3.4. Изменения в стандарты качества муниципальных услуг (работ) вносятся структурными подразделениями в установленном порядке при изменении условий оказания муниципальной услуги (выполнения работ).

3.5. Признание утратившим силу (недействительным) стандарта качества муниципальной услуги (работ) осуществляется в случаях изменения действующего законодательства, предусматривающего и регулирующего оказание муниципальной услуги (выполнение работ).

IV. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ)

4.1. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется главным распорядителем средств бюджета при доведении муниципального задания организации, предоставляющей муниципальную услугу (выполнение работ).

4.2. Главный распорядитель средств бюджета в процессе применения стандартов качества муниципальной услуги (работ) обеспечивает:

-контроль соблюдения соответствующих стандартов качества муниципальной услуги (работ);

Приложение
к Порядку разработки,
утверждения и реализации
стандартов качества
муниципальных услуг (работ)

МАКЕТ
стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ)

(наименование муниципальной услуги (работ))

1. Перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт.
2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (выполнение работ) (перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая муниципальную услугу (выполнение работ)).
3. Порядок получения доступа к услуге (перечень получателей муниципальной услуги, платная или бесплатная и т.д.).
4. Требования к качеству муниципальной услуги (работ), закрепляемой стандартом (особенности процесса оказания услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики, требования к техническому оснащению организаций и т.д.).
5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).
6. Особенности предоставления муниципальной услуги (выполнения работ) отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям).
7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работ) (меры ответственности организации за некачественное предоставление муниципальной услуги (выполнение работ)).

-информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах качества муниципальной услуги (работ);

-оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества муниципальной услуги (работ);

-использование требований стандарта качества муниципальной услуги (работ) при ежегодной оценке потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ);

-использование требований стандарта качества муниципальной услуги (работ) при разработке ведомственных и долгосрочных целевых программ.

4.3. Организация, предоставляющая муниципальную услугу (выполнение работ), в процессе применения стандарта качества муниципальной услуги (работ) обеспечивает:

-наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

-соблюдение стандартов качества муниципальной услуги (работ);

-выработку предложений по совершенствованию стандартов качества муниципальной услуги (работ).

4.4. Ответственность за соблюдение стандартов качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работ) несет организация, предоставляющая муниципальную услугу (выполнение работ).