РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

УСТЬ-УДИНСКИЙ РАЙОН

ИГЖЕЙСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «21» марта 2017 года № 22

с. Игжей

Об утверждении положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг администрацией

Игжейского муниципального образования

В соответствии со ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации и в целях результативного расходования бюджетных средств, осуществления эффективного контроля за соблюдением стандартов качества при оказании муниципальных услуг

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг администрацией Игжейского муниципального образования.

2.Настоящее постановление вступает в силу с момента официального

опубликования в информационном издании «Вестник Игжея»

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за

собой.

Глава Игжейского

сельского поселения И.М. Черкасова

Утверждено

 постановлением Администрации

 Игжейского сельского поселения

 от «21» марта 2017 года №22

Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг администрацией Игжейского муниципального образования

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящее положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг администрацией Игжейского сельского поселения (далее Положение) реагирует, отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг в Игжейском сельском поселении

1.2. Настоящее Положение разработано в целях результативного расходования бюджетных средств, осуществления эффективного контроля за соблюдением стандартов качества при оказании муниципальных услуг [органами местного самоуправления](http://pandia.ru/text/category/organi_mestnogo_samoupravleniya/), [бюджетными учреждениями](http://pandia.ru/text/category/byudzhetnie_uchrezhdeniya/) и иными юридическими лицами (далее – организации).

Раздел II.Требования к стандартам качества муниципальных услуг

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 муниципальной услуги принимается на [русском языке](http://pandia.ru/text/category/russkij_yazik/). Стандарт качества муниципальной услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.2. Стандарт качества муниципальной услуги устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая:

- обращение за услугой, его оформление и регистрацию;

- ожидание услуги, ее получение;

- оценку соответствия качества фактически предоставленной услуги стандарту;

- рассмотрение жалоб ( претензий) получателя услуги;

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

- наименование структурного подразделения, муниципального образования, уполномоченного выступать от имени разработчика стандарта;

- область его применения, включая назначение стандарта;

- основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;

- перечень нормативных [правовых актов](http://pandia.ru/text/category/pravovie_akti/), регламентирующих качество предоставления услуг в области применения данного стандарта;

- перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно п. 2.4. настоящего Положения.

2.4. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг, являются:

- открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, [единицах измерения](http://pandia.ru/text/category/edinitca_izmereniya/), сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т. п.);

- документы, регламентирующие деятельность организации, предоставляющей услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила, [административный регламент](http://pandia.ru/text/category/administrativnie_reglamenti/) и т. п., включая наличие требований к их содержанию);

- удобные условия размещения и режим работы структурного подразделения, муниципального учреждения, предоставляющего услугу (требования к местоположению организации, к помещениям и т. д.);

- наличие специального технического оснащения организации (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т. д.)

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью структурного подразделения (муниципального учреждения), а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта.

2.5. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:

- использования стандарта получателями муниципальных услуг;

- проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных услуг стандартам.

2.6. Стандарт качества может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг, объединенных общей отраслевой принадлежностью.

2.7. Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг приведен в приложении к настоящему Порядку.

Раздел III. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества муниципальных услуг

3.1. Разработка, согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг осуществляется администрацией и муниципальными учреждениями Игжейского сельского поселения, ответственными за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг.

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

3.3. Согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг производится в соответствии с установленным порядком согласования проектов правовых актов администрации района.

3.4. Cтандарт качества муниципальной услуги утверждается постановлением Главы сельского поселения.

3.5. Изменения в стандарты качества муниципальных услуг вносятся структурными подразделениями в установленном порядке при изменении условий оказания муниципальной услуги.

3.6. Признание утратившим силу (недействительным) стандарта качества муниципальной услуги осуществляется в случаях изменения действующего законодательства, предусматривающего и регулирующего оказание муниципальной услуги. Отмена стандарта качества без его соответствующей замены на новый стандарт качества допускается только в том случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги.

Раздел IV. Применение стандартов качества муниципальных услуг

4.1. Применение стандартов качества муниципальных услуг осуществляется главным распорядителем средств бюджета [муниципального образования](http://pandia.ru/text/category/munitcipalmznie_obrazovaniya/) Игжейское сельское поселение при доведении муниципального задания структурному подразделению, муниципальному учреждению, предоставляющему муниципальную услугу.

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

- контроль соблюдения соответствующих стандартов качества муниципальной услуги;

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

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

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

- использование требований стандарта качества муниципальной услуги при разработке [ведомственных](http://pandia.ru/text/category/vedomstvo/) и долгосрочных [целевых программ](http://pandia.ru/text/category/tcelevie_programmi/).

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

- наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

- соблюдение стандартов качества муниципальной услуги;

-выработку предложений по совершенствованию стандартов качества муниципальной услуги.

4.4. Ответственность за соблюдение стандартов качества предоставления муниципальной услуги несет структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу.

Приложение

к Положению о стандартах качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Игжейского сельского поселения

Макет

стандарта качества предоставления муниципальных услуг

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование муниципальной услуги (работ)

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Область применения стандарта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(назначение стандарта)

3.Термины и определения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(основные понятия, используемые в рамках стандарта)

4.Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления

услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень [нормативных правовых](http://pandia.ru/text/category/normi_prava/) документов, в том числе ссыпки на [государственные стандарты](http://pandia.ru/text/category/gosudarstvennie_standarti/) в области применения стандарту)

5.Основные факторы качества, используемые в стандарте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта)

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг
1. Качество услуг по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

1.1. Сведения об услуге:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование, содержание (предмет) услуги, ед. измерения услуги, перечень получателей муниципальной услуги и т. д.)

1.2.Документы, регламентирующие деятельность организаций:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень документов, е соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу: устав, положение, лицензия, инструкции и т. д.)

1.3.Условия размещения и режим работы организаций:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(требования к месторасположению и режиму работы организации, к характеристикам помещений и т. д.)

1.4.Техническое оснащение организаций:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т. д.)

1.5.Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

{количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т. д.)

1.6.Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении услуг и т. д.)

1.7.Контроль за исполнителем муниципальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(внутренняя (собственная) и внешняя система (служба) за соблюдением фактически предоставляемых услуг стандарту)

1.8. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора |
|  |  |  |

1.9.Критерии оценки качества услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями, результативность предоставления услуги и т. д.)