

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ОТМЕНЫ И
ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
КАЙБИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные принципы, правила и порядок разработки, утверждения, изменения, применения и отмены стандартов качества муниципальных услуг Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества муниципальных услуг Кайбицкого района Республики Татарстан являются:

повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;

повышение эффективности деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги, за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности;

определение объемов финансового обеспечения организаций, предоставляющих муниципальные услуги, необходимые для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.3. Для целей настоящего Положения:

под муниципальной услугой понимается услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием муниципальными учреждениями, иными юридическими лицами (далее - исполнители услуг) физическим и юридическим лицам (далее - получатели услуг) и финансируемая за счет средств местного бюджета или средств обязательного медицинского страхования, за исключением услуг, оказываемых органами государственной власти;

под стандартом качества муниципальной услуги понимается систематизированный набор требований к качеству оказания муниципальной услуги, определенный исходя из установленных законодательством норм и потребностей получателей услуг, учитывающий технологические, материально-технические, финансовые и иные ресурсные ограничения;

под перечнем муниципальных услуг понимается сгруппированный по отраслям перечень муниципальных услуг.

1.4. Перечень муниципальных услуг утверждается постановлением Руководителя Исполнительного комитета Кайбицкого муниципального района.

1.5. 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;

гарантированность соблюдения прав получателей муниципальных услуг;

создание эффективного взаимодействия получателя услуги с организацией, оказывающей муниципальные услуги, ее должностными лицами;

территориальная, транспортная и временная доступность муниципальных услуг, обеспечение равного доступа к услугам для всех получателей услуг;

бесплатность муниципальной услуги для получателей услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги в случае, 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.

1.6. 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;

возмещение вреда, причиненного получателю при оказании муниципальных услуг.

2. Требования к содержанию стандартов муниципальных услуг

2.1. Стандарт качества муниципальной услуги принимается в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.

2.2. Стандарт качества муниципальной услуги не может снижать требования к качеству оказания соответствующих услуг, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

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 муниципальных получателей;

требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги;

требования к информационному обеспечению получателей услуги при обращении за исчерпывающим перечнем оснований для отказа в предоставлении 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 руководителей органов местного самоуправления;

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 муниципальных услуг 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 услуги от потенциальных получателей муниципальной услуги;
- к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);
- к очередности оказания 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 органа местного самоуправления 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 проекта стандарта качества муниципальных услуг осуществляется:

Отделами Исполнительного комитета и органами местного самоуправления Кайбицкого района Республики Татарстан, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующей муниципальной услуги;

Исполнительным комитетом Кайбицкого района Республики Татарстан, разрабатывающим проекты законодательных актов о наделении органов местного самоуправления отдельными полномочиями по оказанию муниципальных услуг.

3.2. Стандарты качества муниципальных услуг утверждаются постановлением Руководителя Исполнительного комитета Кайбицкого района Республики Татарстан.

3.3. Изменение стандарта качества муниципальной услуги осуществляется по следующим основаниям:

- изменение или отмена законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги;
- изменение способа или порядка предоставления муниципальной услуги, а также условий финансирования муниципальной услуги;
- изменение требований к качеству оказания муниципальной услуги.

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. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется отделами Исполнительного комитета, органами местного самоуправления Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан, организациями, осуществляющими предоставление муниципальных услуг, получателями муниципальных услуг.

4.2. В рамках применения стандартов качества муниципальных услуг Исполнительный комитет Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан обеспечивает:

- соответствие установленных в муниципальном задании на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам требований к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям и порядку оказания муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг;
- контроль соблюдения стандартов качества муниципальных услуг;
- информирование получателей услуг о стандартах качества муниципальных услуг;
- оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг;
- использование требований стандарта качества муниципальных услуг при разработке ведомственных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4.3. Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам качества муниципальных услуг устанавливается Кабинетом Министров Республики Татарстан.

4.4. Исполнители услуги в процессе применения стандарта качества предоставления муниципальных услуг обеспечивают:

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;
- информационное обеспечение процесса оказания муниципальных услуг;
- внутренний контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг;
- выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества муниципальных услуг.

4.5. Получатели услуг в процессе получения муниципальных услуг могут осуществлять:

- контроль соблюдения стандартов муниципальных услуг;
- обжалование действий организации, оказывающей муниципальную услугу, не соответствующую стандарту качества муниципальной услуги.

5. Финансовое обеспечение

соблюдения стандартов качества муниципальных услуг

5.1. Объем материальных и финансовых ресурсов, передаваемых исполнителям услуг, в том числе размер субвенций бюджету муниципальным образованиям Кайбицкого муниципального района, органы местного самоуправления которых наделены муниципальными полномочиями по предоставлению муниципальных услуг, должны обеспечивать соблюдение стандартов качества муниципальных услуг.