



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 643

**Об утверждении Положения о порядке разработки,
утверждения и применения стандартов качества
муниципальных услуг города Пензы**

В целях повышения качества предоставляемых населению города Пенза муниципальных услуг, в целях реализации мероприятий, предусмотренных Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4, руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением главы Администрации города Пензы от 05.05.2008 № 620/1 «Об утверждении положения о муниципальной услуге» и руководствуясь статьей 31 Устава города Пензы:

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг города Пензы согласно приложению.

2. Органам местного самоуправления города Пензы, ответственным за организацию предоставления муниципальных услуг, в срок до 20 мая 2009 года разработать и согласовать проекты стандартов качества соответствующих муниципальных услуг.

3. Информационно-аналитическому отделу Администрации города Пензы (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и в сети Интернет на сайте администрации города Пензы.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Симонова С.И.

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Положение о порядке разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг города Пензы

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует отношения, связанные с разработкой, утверждением и применением стандартов качества муниципальных услуг в городе Пензе, устанавливает основные принципы и подходы к организации системы стандартизации качества муниципальных услуг в целях внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории города Пензы, а также основные требования к разработке, утверждению и применению стандартов качества муниципальных услуг на территории города Пензы.

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления;

- качество муниципальной услуги – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей муниципальных услуг;

- потребители муниципальной услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

- стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

- орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - орган местного самоуправления города Пензы, наделенный полномочиями по организации предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

1.3. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг являются:

- обеспечение всем потребителям муниципальных услуг доступа к муниципальным услугам равного качества;

- повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;

- определение объемов финансового обеспечения органа местного самоуправления, ответственного за организацию предоставления муниципальной услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества соответствующей муниципальной услуги;

- повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей муниципальных услуг;

- привлечение некоммерческих организаций для выполнения функций по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с разрабатываемым на основе стандартов качества услуг муниципальным заданием.

1.4. Разработка, утверждение и применение стандартов качества муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- публичности стандартов качества муниципальных услуг;

- равенства и гарантированности прав потребителей муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;

- недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Пензенской области;

- недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;

- оптимального использования ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при предоставлении муниципальных услуг;

- закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги.

1.5. Стандарты качества муниципальных услуг разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включенных в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (далее – Реестр муниципальных услуг).

II. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества муниципальных услуг

2.1. Разработка проектов стандартов качества муниципальных услуг осуществляется органами местного самоуправления, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги.

2.2. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, вправе предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей услуги,

опросы потребителей муниципальных услуг. При необходимости для разработки стандартов муниципальных услуг могут создаваться рабочие группы.

2.3. Согласование и утверждение проектов стандартов качества муниципальных услуг производится в соответствии с установленным порядком согласования проектов муниципальных правовых актов Администрации города Пензы, утверждение стандарта качества муниципальной услуги производится путем издания соответствующего постановления администрации города Пензы.

2.4. Изменение и отмена стандарта качества муниципальной услуги осуществляются в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги, либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги. Разработка и принятие изменений в стандарт качества муниципальной услуги осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие стандартов качества муниципальных услуг.

Отмена стандарта качества муниципальной услуги без его соответствующей замены на новый стандарт качества не допускается.

2.5. Стандарт качества муниципальной услуги не реже одного раза в год рассматривается органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления соответствующей муниципальной услуги, на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги. По итогам проведенного анализа готовится заключение о том, что стандарт качества муниципальной услуги удовлетворяет потребности потребителей и соответствует требованиям действующего законодательства, либо представляются рекомендации о внесении необходимых изменений и осуществляется подготовка проектов муниципальных правовых актов о внесении соответствующих изменений в стандарт.

2.6. В целях обеспечения эффективности предоставления муниципальных услуг орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, на периодической основе проводит мониторинг предоставления соответствующих муниципальных услуг в соответствии с порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам, в том числе в рамках сбора соответствующей информации от потребителей муниципальных услуг, утверждаемым постановлением администрации города Пензы.

III. Требования к стандартам качества муниципальных услуг

3.1. Стандарт качества муниципальной услуги принимается на русском языке в форме, доступной для понимания потребителями услуги.

3.2. Стандарт качества муниципальной услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по

предоставлению муниципальной услуги и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

3.3. 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 муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителя услуги.

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

3.5. Стандарт качества в зависимости от специфики предоставления муниципальной услуги может содержать следующие разделы:

3.5.1. В разделе «Общие положения» указываются:

- наименование муниципальной услуги в той формулировке, которая дана в Реестре муниципальных услуг;
- единица измерения муниципальной услуги;
- правовые основы предоставления муниципальной услуги;
- наименование органа местного самоуправления, ответственного за организацию предоставления муниципальной услуги, и (или) организации, предоставляющей муниципальную услугу;
- основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. В разделе «Требования к предоставлению муниципальной услуги» указывается:

- состав (содержание) муниципальной услуги;
- результат предоставления муниципальной услуги;
- требования к качеству и условиям предоставления муниципальной услуги, в том числе, требования к организациям, предоставляющим муниципальные услуги (наличие документов, в соответствии с которыми функционирует организация; условия размещения организации, предоставляющей муниципальную услугу, наличие специального технического оснащения организации (оборудования, приборов, аппаратуры и т.д.), укомплектованность организации специалистами и требования к их квалификации); требования к технологии оказания услуги;
- требования к доступности муниципальной услуги, в том числе:
 - категория потребителей муниципальной услуги;
 - режим работы организации, предоставляющей муниципальную услугу, порядок доступа и обращений в организацию, предоставляющую муниципальную услугу, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);
 - условия выбора потребителем муниципальной услуги организации, предоставляющей муниципальную услугу;
 - исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги и сроки приостановления предоставления муниципальной услуги;

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

- оценка качества предоставления муниципальной услуги (система индикаторов качества);

- информационное сопровождение деятельности организаций, оказывающих муниципальные услуги;

- контроль качества предоставления услуги;

- другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные законодательством Российской Федерации и Пензенской области.

IV. Применение стандартов качества муниципальных услуг

4.1. Соблюдение стандартов качества муниципальных услуг является обязательным для всех организаций, предоставляющих муниципальные услуги.

4.2. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг осуществляют органы местного самоуправления, ответственные за организацию предоставления муниципальных услуг.

4.3. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества, в том числе в рамках сбора соответствующей информации от потребителей муниципальных услуг, утверждается постановлением администрации города Пензы.

4.4. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества муниципальных услуг осуществляется бесплатно посредством:

- официального опубликования в порядке, установленном для муниципальных правовых актов города Пензы;

- обязательного размещения в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Пензы;

- размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых организациями, предоставляющими муниципальную услугу.

4.5. Стандарт качества муниципальной услуги должен содержать информацию о том, что она оказывается за плату или бесплатно.

4.6. С учетом требований стандартов качества муниципальных услуг органы местного самоуправления, ответственные за организацию предоставления муниципальных услуг, разрабатывают нормативы финансовых затрат на предоставление соответствующих муниципальных услуг, и определяют стоимость предоставления соответствующих муниципальных услуг.

Заместитель главы
администрации города

— А.В. Макаров