



ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕФТИНСКИЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.06.2011 № 383

п. Рефтинский

Об утверждении Порядка разработки и применения стандартов муниципальных услуг городского округа Рефтинский

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 06.04.2011 года), на основании пункта 32 части 6 статьи 27 Устава городского округа Рефтинский

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить Порядок разработки и применения стандартов муниципальных услуг городского округа Рефтинский (приложение №1).
2. Считать утратившим силу постановление главы городского округа Рефтинский от 02.04.2009 года № 137 «Об утверждении Положения о разработке и применении стандартов муниципальных услуг городского округа Рефтинский».
3. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».
4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава городского
округа**

А.Г. Мельников

Порядок
разработки и применения стандартов
муниципальных услуг городского округа Рефтинский

1. Общие положения

1. Порядок о стандартах муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению, применению и отмене стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2. Стандарт муниципальной услуги разрабатывается в соответствии с настоящим Порядком на муниципальные услуги, как составляющая административного регламента предоставления муниципальной услуги на территории городского округа Рефтинский.

3. Основными целями разработки и применения стандартов муниципальных услуг являются:

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

- повышение результативности и эффективности деятельности исполнительного органа городского округа Рефтинский, бюджетных учреждений и иных юридических лиц исполнителей муниципальных услуг, за счёт создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей муниципальных услуг;

- определение объёмов финансового обеспечения исполнительного органа городского округа Рефтинский, бюджетных учреждений и иных юридических лиц исполнителей муниципальных услуг, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления услуг.

2. Принципы установления и реализации
стандартов услуг

1. Установление стандартов услуг осуществляется в соответствии с принципами:

- обязательности применения стандартов при оказании муниципальных услуг;

- недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге по сравнению с требованиями стандарта;
 - недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;
 - учёта мнения получателей муниципальной услуги при разработке и изменении стандартов муниципальных услуг.
2. В стандартах услуг должны учитываться права получателей муниципальных услуг на:
- соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги;
 - своевременную, полную и достоверную информацию о муниципальной услуге и порядке её оказания;
 - предоставление предусмотренных муниципальными правовыми актами льгот и преимуществ при оказании муниципальной услуги;
 - учёт потребностей и предпочтений получателей муниципальной услуги;
 - обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при оказании муниципальной услуги;
 - возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненного при оказании (отказе в оказании) муниципальной услуги в судебном порядке.

3. Требования к стандарту услуги

1. Стандарт услуги устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом.
2. Стандарт услуги принимается на русском языке в форме, доступной для понимания получателями муниципальной услуги.
3. Стандарт услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим разных толкований и излагаться с учётом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги.
4. Стандарт муниципальной услуги включает:
 - 1) наименование муниципальной услуги;
 - 2) наименование исполнительного органа городского округа Рефтинский, бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
 - 3) результат предоставления муниципальной услуги;
 - 4) срок предоставления муниципальной услуги;
 - 5) правовые основания для предоставления муниципальной услуги;
 - 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
 - 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
 - 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
 - 9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными

законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

12) требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги;

13) показатели доступности и качества муниципальных услуг;

14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг, в том числе, если услуга предоставляется в электронной форме.

4. Порядок разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг

1. Непосредственная разработка стандарта услуги осуществляется администрацией городского округа Рефтинский, бюджетным учреждением, иным юридическим лицом исполнителем муниципальной услуги, наделённого полномочием выполнения функции по оказанию муниципальной услуги - исполнителем муниципальной услуги.

2. Стандарты услуг утверждаются постановлением главы городского округа Рефтинский и подлежат обязательному официальному опубликованию в средствах массовой информации.

3. Стандарт услуги является составной частью административного регламента муниципальной услуги.

4. Внесение изменений в стандарт услуги осуществляется в случаях:

- внесения изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление соответствующей муниципальной услуги;
- необходимости совершенствования стандарта качества услуги для максимального удовлетворения потребности потребителя услуги.

5. Изменения или дополнения стандарта муниципальной услуги влекут изменения в административном регламенте муниципальной услуги.

5. Применение стандартов услуг

1. Применение стандартов услуг осуществляется администрацией, бюджетными учреждениями, предоставляющими (исполняющими) соответствующие услуги (функции) - исполнителем муниципальной услуги.

2. Исполнитель муниципальной услуги в процессе применения стандартов услуг обеспечивает:

- контроль соблюдения соответствующих стандартов услуг;
- информирование жителей городского округа Рефтинский и организаций о соответствующих стандартах услуг;
- оценку соответствия фактически предоставленных муниципальных услуг утвержденным стандартам услуг.

3. Исполнители муниципальной услуги в процессе применения стандарта услуги обеспечивают:

- наличие в публичном доступе стандартов предоставления услуг;
- соблюдение стандартов услуг;
- выработку предложений по совершенствованию стандартов услуг.

4. Контроль над полнотой и эффективностью применения стандартов услуг осуществляется руководителем соответствующего органа местного самоуправления, бюджетного учреждения, предоставляющего (исполняющего) соответствующие услуги (функции), а также главными распорядителями средств бюджета городского округа Рефтинский.

6. Информирование жителей городского округа Рефтинский и организаций о стандартах услуг

1. Исполнитель муниципальной услуги, обеспечивает предоставление физическим и юридическим лицам информации о стандартах услуг бесплатно посредством размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых исполнителем муниципальной услуги, стандартов муниципальных услуг. Информация размещается в местах, позволяющих ознакомиться с ней без взаимодействия с исполнителем муниципальной услуги, независимо от графика его работы.

7. Ответственность должностных лиц за несоблюдение стандартов качества услуг

1. Несоблюдение или ненадлежащее соблюдение должностным лицом стандарта услуги является неисполнением или ненадлежащим исполнением им трудовых (служебных) обязанностей и влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

2. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать стандарт услуги, его отдельные нормы в порядке, установленном гражданским процессуальным и арбитражным процессуальным законодательством для обжалования муниципальных правовых актов.