

Формирование стандартов предоставления административных услуг

Семинар – тренинг
**«Организация предоставления
административных услуг и публичных
функций органами государственной власти и
местного самоуправления»**

Стандарт предоставления ГМ услуги

Стандарт – это совокупность обязательных требований к порядку и условиям предоставления услуги, к результату оказания услуги, показателям ее доступности и качества

Цель введения стандартов – обеспечить равные права любых заявителей на получение услуги, вне зависимости от желания, настроения, и других субъективных причин исполнителя

Значение стандарта

Для потребителя:

- содержит гарантии в получении услуги соответствующего качества. Заявитель вправе знать:
 - Что он может получить от государства и муниципалитета?
 - В какие сроки?
 - Что для этого нужно?
 - На какие условия он может рассчитывать при получении услуги?

Для исполнителя:

- минимальные требования по оказанию данной услуги и границы, которые нельзя приступать

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

- Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает:
- 1) наименование государственной или муниципальной услуги – *как в реестре*
- 2) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) результат предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) срок предоставления государственной или муниципальной услуги; – *с момента обращения*

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

- 5) правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

- 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

- 10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

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

Содержание стандарта (ст.14 фз №210)

- 13) **показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;**
- 14) **иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.**

Форма стандарта предоставления услуги

Наименование муниципальной услуги	
наименование органа, предоставляющего услугу	
правовые основания для предоставления услуги	
перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения услуги	
срок регистрации запроса о предоставлении услуги	
основания для отказа в приеме документов	
результат предоставления услуги	

При формировании стандарта необходимо обеспечить реализацию требований 210 фз к процессу предоставления услуг

- **Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Статья 4. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
- Статья 5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг
- Статья 6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги

- **Глава 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

- Статья 7. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг
- Статья 8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг
- Статья 9. Требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг
- Статья 10. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Стандарт - это документ, ориентированный на потребителей

Требования стандарта должны быть доступны для понимания обычного гражданина

Установленные требования должны быть проверяемы со стороны получателя услуги

Информация стандарта должна отражать значимые для потребителя стороны оказания услуги

Формулировка требования должна предполагать однозначное суждение о его нарушении, в случае его неисполнения.

Примеры недопустимых требований:

Размеры площадей библиотечных помещений определяются на основе принятых нормативов: “Нормали планировочных элементов жилых и общественных зданий. Вып. НП 5.4.1.-74. «Библиотеки», СНиП 2.08.02-89 - Общественные здания и сооружения.

Помещение книжного хранилища оборудуется системой сплинкерного пожаротушения и противопожарной сигнализацией

Наличие в книжном фонде библиотеки не менее 6000 книг

Предоставление, запрошенных книг, иных документов и материалов, должно производиться своевременно.

Показатели качества и доступности оказания услуги

- С точки зрения потребителей качество услуг определяется:
 - Оперативностью и простотой получения услуги
 - Полнотой и доступностью информации (в том числе консультаций) о получении услуги
 - Комфортностью условий
 - Вежливостью обслуживания
 - Отсутствием в последующем проблем с полученными документами (отсутствие ошибок, соблюдение требований к документам)
 - Безопасностью процесса получения услуги
- Доступность услуги для потребителя определяется:
 - Территориальной доступностью органов или возможностью получить услугу дистанционно
 - Доступность для лиц с ограниченными возможностями
 - Незатратность по финансам и по времени получения услуги

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !



680000 г. Хабаровск, ул. Ленина 18В, оф. 707

Тел./факс: (4212) 75-06-80; 77-99-82

E-mail: centerdv@mail.ru