

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ
МӘЛӘУЕЗ РАЙОНЫ
МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОН ХАКИМИӘТЕ

453850, Мәләүез калаһы,
Воровский урамы, 11



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

453850, г. Мелеуз,
ул. Воровского, 11

Тел.: (264) 3-15-02, факс: 3-04-32

Трампетов 117
Генеральный директор
12.06.12

КАРАР

« 11 » *Июль* 20 *12* й. № *1366*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 11 » *Июль* 20 *12* г.

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно – консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

В соответствии с постановлением главы Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан от 26 сентября 2011 года № 1954 «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

Утвердить и ввести в действие Стандарт качества предоставления информационно-консультационных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно - консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан согласно приложению.

Глава Администрации

М.Ш. Вахитов



ФИНАНСОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МЕЛЕУЗОВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН	
Входящий №	<i>715</i>
« <i>11</i> » <i>07</i>	20 <i>12</i> г.

Исп.: Г. Ф. Тагирова
т. 3-52-23 *Т*

Серия П-М № *1097*

ПРИЛОЖЕНИЕ

Утверждено постановлением
главы Администрации
муниципального района
Мелеузовский район
Республики Башкортостан
от « 11 » июля 2012г. № 1366

Стандарт качества

по предоставлению информационно-консультационных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский Информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта по предоставлению информационно-консультационных услуг - Муниципальное бюджетное учреждение «Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Учреждение).

Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению Учреждением и устанавливает основные положения, определяющие качество информационно-консультационных услуг.

1.2. Область применения Стандарта - оказание услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов местного самоуправления муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан в сфере агропромышленного комплекса, по созданию условий для развития сельскохозяйственного производства в поселениях, расширению рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, содействию развитию малого и среднего предпринимательства.

1.3. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

- муниципальная услуга - услуга (работа), оказываемая товаропроизводителям всех форм собственности в соответствии с муниципальным заданием Учреждения, направленная на удовлетворение потребностей граждан, реализацию ими прав и свобод, развития сельскохозяйственного производства в поселениях, расширению рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, содействию развитию малого и среднего предпринимательства;

- качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, муниципального образования Мелеузовский район;

- потребитель Услуги - товаропроизводители всех форм собственности, изъявившие желание и имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 года № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- устав МБУ «МИКЦ» Мелеузовского района;

- административные регламенты и стандарты качества муниципальных услуг.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте.

Наличие документов, регламентирующих деятельность организации, предоставляющей услугу:

- условия размещения и режим работы;

- техническое оснащение учреждения;

- укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация;

- наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;

- наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения.

2. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Общие сведения об услуге

- консультация по организации производства, предпринимательской деятельности, субсидиях, прогнозирование и аналитика рынка;

- юридическая консультация с обеспечением доступа в Интернет и предоставлением необходимой информации;

- информирование о новых методах хозяйствования и технологиях, рекомендациях по их применению;

- организация и проведение семинаров и курсов с привлечением квалифицированных специалистов по этим областям;

- проведение совместных научных исследований;
- выпуск буклетов, электронно-печатных бюллетеней и приложений к ним и других информационных и рекламных материалов;
- внедрение и продвижение информационных технологий.

Консультирование пользователей услуг проводится по вопросам организации управления, бизнес - планирования, бухгалтерского учета, программного обеспечения, оказываются юридические и другие виды услуг.

Консультационная деятельность заключается в:

- оказании консультационных услуг в форме семинаров, индивидуального консультационного обслуживания и через Интернет-портал.
- своевременном доведении информации о принятых органами государственной власти законодательных актах и организационно-распорядительных документах, регулирующих деятельность АПК;
- разъяснительной работе по правовым, экономическим, технологическим вопросам, аспектам бухгалтерского учета и другой запрашиваемой информации.

Консультационная услуга осуществляется консультантами устно, при необходимости по просьбе заявителя – с последующим изложением сути ответа в письменном или электронном виде; услуга должна содержать ответ на обращение заявителя в доступной для понимания ее сути форме и содержать информацию по существу заявки.

2.1.2. Объем услуги. Определяется количеством клиентов (пользователей услуг) в соответствии с муниципальным заданием на текущий год.

2.1.3. Категории получателей муниципальной услуги. Получателями муниципальной услуги могут являться юридические и физические лица. Удаленные потребители – пользователи услугами через сеть Интернет.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- устав учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы и способы их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- государственные стандарты и настоящий стандарт качества услуг, которые должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в области оказания информационно-консультационных услуг;
- прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения, приказы и распоряжения руководителя учреждения.

Отдельные виды деятельности могут осуществляться только на основании специальных разрешений (лицензий). Перечень этих видов деятельности определяется законодательством РФ и РБ.

В учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы учреждения:

2.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно быть размещено в здании и помещениях, доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей информационно-консультационных услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы учреждения определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы с 8.00 до 17.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.4. Техническое оснащение учреждения:

2.4.1. Современное оборудование (компьютеры, оргтехника и другое), необходимое для оказания муниципальной услуги, должно отвечать требованиям государственных стандартов, технических условий, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги. На компьютерах должно быть установлено современное, лицензионное программное обеспечение, также необходимо наличие постоянно обновляемой справочно-правовой системы. Для муниципальной услуги, оказываемой через Web-сайт посредством Оп-line консультирования, необходим доступ в Интернет.

2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Каждый специалист учреждения должен иметь образование по специальности, соответствующей виду оказания информационно-консультационных услуг; квалификацию; профессиональную подготовку; обладать знаниями, необходимыми для выполнения возложенных на него

обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

2.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

2.6. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

2.6.1. Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правилах предоставления муниципальной услуги должно быть доступно населению района.

2.6.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.6.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.6.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- размещения информации об учреждении, о предоставляемых услугах в сети Интернет на отраслевом разделе официального сайта администрации муниципального района;
- информационных стендов (уголков получателей услуг);
- рекламирования услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.6.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Получатели услуги вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

2.6.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.7. Порядок получения доступа к услуге.

2.7.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на пользование информационно-консультационными услугами.

2.7.2. Предоставление муниципальной услуги производится бесплатно за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан. Также учреждением могут оказываться дополнительные услуги с взиманием платы.

2.7.3. Для получения муниципальной услуги хозяйствующим субъектам или гражданам необходимо обратиться в МБУ МИКЦ МР Мелеузовский район РБ в рабочее время:

- лично - по месту нахождения МБУ МИКЦ МР Мелеузовский район РБ;
- по телефону, E-mail.

2.7.4. МБУ МИКЦ МР Мелеузовский район РБ предоставляет информацию в зависимости от формы обращения:

- лично;
- по телефону;
- по факсу;
- через электронную почту.

2.7.5. Основными причинами отказа в оказании муниципальной услуги являются следующее:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или токсического;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);
- нарушение санитарных норм одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей).

Оказание информационно-консультационных услуг учреждением организациям всех форм собственности и физическим лицам района, обратившимся в учреждение за получением услуги, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах

2.8. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

2.8.1. Порядок обращения для получения консультационной услуги и административной процедуры по их предоставлению:

- потребитель консультационной услуги обращается в МБУ МИКЦ МР Мелеузовский район РБ лично или по почте (в том числе электронной) с заявлением об оказании консультационной услуги. Заявление должно содержать суть потребности заявителя в консультационной услуге и соответствовать Перечню;

-заявление фиксируется в Журнале учёта клиентов об оказании консультационных услуг (далее Журнал), где отражается дата подачи заявления, реквизиты заявителя, содержание потребности в консультационной услуге;

- Журнал учёта клиентов ведётся каждым консультантом самостоятельно;

-после регистрации заявления руководитель (должностное лицо) учреждения обязан в течение 3 рабочих дней рассмотреть заявление и поручить конкретному консультанту (исполнителю) подготовку материала по существу

заявления с указанием максимального срока исполнения, о чем делается запись в Журнале учёта клиентов;

-подготовленная информация и/или иной консультационный продукт предоставляется потребителю услуги на бумажном носителе и/или в электронном виде, о чем исполнителем делается запись с указанием формы и существа оказанной консультационной услуги в листе учёта клиентов.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении консультационной услуги.

Основания для отказа в предоставлении консультационной услуги должны быть обоснованными и только в случае невозможности ее осуществления по причинам:

- несоответствие содержания заявления о консультационной услуге Перечню;
- при невозможности оказания консультационной услуги должностное лицо информирует заявителя в письменной форме с обоснованием отказа.

2.8.3. Сроки предоставления консультационной услуги.

Сроки предоставления консультационной услуги определяются емкостью запрашиваемой информации и длительностью их исполнения:

- 1 уровень - услуги разового характера;
- 2 уровень - услуги, требующие сбора и аналитической обработки информации, разработки и/или технологического сопровождения инновационных проектов, внедрения инноваций, подготовки рекомендаций, организации образовательных и участия в выставочно-демонстрационных мероприятиях;

- 3 уровень - услуги, требующие длительного консультационного обеспечения: разработка инновационных технологий, концепций и/или стратегий развития сельскохозяйственного производства и сельских территорий, организация выставочно-демонстрационных мероприятий, формирование информационных ресурсов.

Длительность подготовки материала определяется по существу заявления потребителя в соответствии с «Примерными нормативами трудоемкости оказания консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению». Максимальный срок подготовки материала отмечается в Журнале.

2.8.4. Результатом оказания услуги является получение клиентом требуемой ему консультационной поддержки.

2.9. Контроль за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью учреждения и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг стандартам и другим нормативным документам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформляя результаты контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения

Выявленные недостатки по оказанию информационно-консультационных услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.9.2. Глава администрации муниципального района (заместитель главы администрации), осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности услуг администрация муниципального района использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния учреждения;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.10. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа организации по предоставлению муниципальной услуги направлена на повышение качества предоставляемой Учреждением. Директор организации несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

Директор организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников организации;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников организации, осуществляющих предоставление услуг и контроль качества предоставления услуг;

- организовать информационное обеспечение процесс оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услуги, устанавливаются директором организации на основе действующего трудового законодательства.

2.11. Критерии оценки качества услуги.

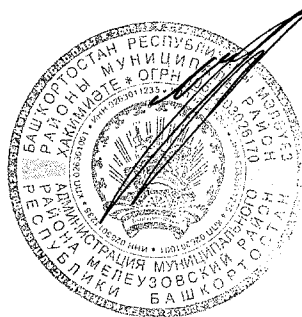
При оценке качества услуги используют следующие критерии.

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления услуги;
- другие критерии.

2.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги.

№ п/п	Наименование качества бюджетной услуги	Значение индикатора,
1	Степень удовлетворенности физических и юридических лиц качеством предоставления	%
2	Соблюдение сроков исполнения муниципальной услуги	%
3	Количество заявителей, получивших муниципальную услугу	Ед.
4	Количество нарушений установленных требований к качеству услуги	Ед.
5	Отсутствие жалоб по качеству предоставления услуг.	%
6	Охват хозяйствующих субъектов, занятых в сельском хозяйстве муниципального района информационно-консультационными услугами	%

Управляющий делами



Р. В. Мурзин