

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«11» апреля 2013 г.

№ 1339

г. Старый Оскол

Об утверждении единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг на территории Старооскольского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Белгородской области от 16.04.2011 № 174-пп «Об утверждении единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг на территории Старооскольского городского округа (прилагаются).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа - руководителя аппарата администрации Е.Ю. Полякову.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации
Старооскольского городского округа

П.Е. Шишкин

УТВЕРЖДЕНЫ:
постановлением главы администрации
Старооскольского городского округа
От « 11 » апреля 2013 г. № 1339

**Единые стандартизированные требования
к предоставлению муниципальных услуг
на территории Старооскольского городского округа**

1. Общие положения

1.1. Настоящие единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг разработаны с целью унификации порядка предоставления муниципальных услуг органами (структурными подразделениями) администрации Старооскольского городского округа, муниципальными учреждениями, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальных услуг (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу).

Основными задачами единых стандартизированных требований являются:

- обеспечение настоящих требований в административных регламентах;
- минимизация расходов времени и иных ресурсов получателей муниципальных услуг;
- возможность обращения с запросом в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменном виде или с использованием информационных технологий;
- минимизация действий, количества документов, требуемых от получателей муниципальных услуг;
- закрепление измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг;
- учет мнения и интересов получателей муниципальных услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих единых стандартизированных требованиях к предоставлению муниципальных услуг:

органы, предоставляющие муниципальные услуги, - администрация Старооскольского городского округа, структурные подразделения администрации Старооскольского городского округа, муниципальные учреждения, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальных услуг;

стандарт муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Старооскольского городского округа;

стандарт обслуживания - содержит требования к общей процедуре взаимодействия органа, предоставляющего муниципальную услугу, с получателями муниципальных услуг;

получатель муниципальной услуги (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее - гражданин) или организация, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

срок оказания услуги - время от получения пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, до предоставления конечного документа (документов) либо иного результата, за которым получатель муниципальной услуги обращался в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

1.3. Единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг закрепляют минимальный объем требований, предъявляемых к качеству предоставления муниципальных услуг.

1.4. Единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг обязательны для исполнения органами, предоставляющими муниципальные услуги.

2. Стандарт муниципальной услуги

2.1. Описание получателей услуг:

2.1.1. Получатели муниципальной услуги должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению муниципальной услуги:

в отношении физических лиц - гражданство, социальное положение и другие характеристики;

в отношении юридических лиц - правовой статус организации, уставный капитал, осуществляемые виды деятельности и другие характеристики.

2.1.2. От имени получателей муниципальной услуги обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право:

- уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- законные представители несовершеннолетних детей или недееспособных граждан (родители, усыновители, опекуны, попечители);

- официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях - учредители).

2.2. Требования к составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, устанавливается в отношении каждой муниципальной услуги соответствующими нормативными правовыми актами.

2.2.2. При предоставлении муниципальных услуг с использованием принципа «одного окна» предусматривается возможность формирования перечня необходимых для получения муниципальной услуги документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, посредством межведомственного взаимодействия и информационного обмена с использованием современных информационных технологий и баз данных.

2.2.3. В целях минимизации расхода времени получатель муниципальной услуги может быть освобожден от обязанности представления документов, которые в силу возложенной на орган компетенции имеются в его распоряжении.

2.2.4. Периодичность представления документов для получения муниципальной услуги (единожды или в установленные промежутки времени)

предусматривается нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по предоставлению муниципальной услуги.

2.2.5. Заявление о предоставлении муниципальной услуги составляется по форме, установленной в нормативном правовом акте, регулирующем порядок предоставления муниципальной услуги, или в произвольной форме в случае отсутствия установленной. Заявление заполняется лично получателем муниципальной услуги или его представителем вручную, черными или синими чернилами (пастой), возможно с использованием технических средств при наличии подписи получателя муниципальной услуги или уполномоченного лица (печати организации).

2.2.6. В любом заявлении о предоставлении муниципальной услуги указываются следующие обязательные характеристики:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги (должность, статус поверенного, основания действия поверенного);
- орган, в который адресовано заявление;
- цель обращения с заявлением;
- перечень и количество представленных документов;
- порядок получения результата услуги (по почте и иным способом);
- подпись лица, подавшего заявление.

2.2.7. По просьбе получателя муниципальной услуги либо его представителя заявление может заполняться должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу. При этом подпись получателя муниципальной услуги под заявлением обязательна.

2.2.8. Пакет документов, необходимых для получения муниципальной услуги, может включать в себя оригиналы документов и их копии. Пакет документов должен быть исчерпывающим.

2.2.9. Оригиналы документов, необходимых для получения муниципальной услуги, представляются в исключительных случаях, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальных услуг.

2.2.10. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, копии документов заверяются нотариально.

В иных случаях должностное лицо, ответственное за прием документов, проверяет соответствие копий оригиналам документов, проставляет на каждой копии отметку «сверено с оригиналом» и подпись с указанием должности, фамилии и инициалов.

2.2.11. Документы на получение муниципальной услуги представляются получателем муниципальной услуги в единственном экземпляре, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги.

Копии документов (в том числе нотариально заверенные копии) приобщаются к делу заявителя, оригиналы - возвращаются получателю муниципальной услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, результат предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги должны быть исчерпывающими и четко сформулированы в законодательных и иных нормативных правовых актах.

2.3.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги получателю муниципальной услуги в письменной форме направляется (вручается) решение об отказе с указанием причин, послуживших основанием для принятия решения.

Должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, должно принять все меры для доступного пояснения основания отказа получателю муниципальной услуги, а также при наличии возможности пояснить порядок их преодоления.

2.3.3. Формальные основания не могут являться основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является тот положительный эффект, с целью достижения которого заявитель обращается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также удовлетворенность заявителя качеством, своевременностью предоставления и полнотой получения муниципальной услуги.

2.4. Обязательства органов, предоставляющих муниципальные услуги, в отношении графика (режима) работы с получателями муниципальной услуги:

2.4.1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляют прием получателей муниципальной услуги в соответствии с установленным графиком.

2.4.2. Время перерыва для отдыха и питания должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, принимают решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

2.5.2. Конкретный срок предоставления муниципальной услуги устанавливается соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе стандартами муниципальных услуг.

2.6. Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги:

2.6.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.7. Условия и сроки приема и консультирования получателей муниципальной услуги:

2.7.1. График приема должностными лицами получателей муниципальной услуги устанавливается руководителем соответствующего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.7.2. Время приема каждым должностным лицом должно составлять не менее 4 часов в неделю.

3. Стандарт обслуживания

3.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах

массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах.

3.1.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок). Интернет-адресах. адресах электронной почты органов, предоставляющих муниципальные услуги, приводятся в административных регламентах в разделе «Общие положения», подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги», а также в приложениях к административным регламентам, содержащим требования к порядку предоставления муниципальной услуги, и размещаются:

- на Интернет-сайте;
- на информационных стендах органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Сведения о местонахождении и контактных телефонах организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, размещаются в табличном виде:

- на Интернет-сайте;
- на информационных стендах в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

3.1.3. Сведения о графике (режиме) работы соответствующих органов, предоставляющих муниципальные услуги, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на Интернет-сайте;
- на вывесках при входе в здание, в котором располагается орган, предоставляющий муниципальные услуги;
- на информационных стендах в органах, предоставляющих муниципальные услуги.

3.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- блок-схемы, являющиеся приложениями к административным регламентам, и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону - в пределах 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.6. Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.1.7. Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

3.1.8. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

3.1.9. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Иные сроки рассмотрения письменных обращений установлены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1.10. Получатели муниципальной услуги информируются должностными лицами:

- об основаниях для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги:

3.2.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами органов, предоставляющих муниципальную услугу.

3.2.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3.2.3. Консультирование заинтересованных лиц организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

3.2.4. Консультирование проводится в устной и письменной форме.

3.2.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, при обращении заинтересованного лица за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

3.2.6. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заинтересованного лица в орган, предоставляющий муниципальную услугу, путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной;
- направления по факсу.

3.2.7. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ, на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, а также на сайтах органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте. Информационные стенды должны быть хорошо освещены.

3.2.8. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Требования к размещению и оформлению помещений органов, предоставляющих муниципальные услуги:

3.3.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги рекомендуется размещать в центре обслуживаемой территории.

3.3.2. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение органов, предоставляющих муниципальные услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной и автотранспортной доступности.

3.4. Требования к парковочным местам:

3.4.1. На территории, прилегающей к месторасположению органов, предоставляющих муниципальные услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

3.4.2. Доступ автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

3.5. Требования к оформлению входа в здание:

3.5.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

3.5.2. Вход в здания органов, предоставляющих муниципальные услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе, предоставляющем муниципальную услугу:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

3.5.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

3.6. Требования к присутственным местам:

3.6.1. Прием получателей муниципальной услуги рекомендуется осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

3.6.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

3.6.3. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием (зал ожидания, приема документов и т.д.).

3.6.4. Помещения органов, предоставляющих муниципальные услуги, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

3.6.5. В месте предоставления муниципальной услуги должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время,

3.7. Требования к местам для информирования:

3.7.1. Места, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

3.7.2. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

3.8. Требования к местам для ожидания:

3.8.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг и оптимальным условиям работы должностных лиц.

3.8.2. Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

3.8.3. Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

3.8.4. Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

3.9. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги:

3.9.1. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, организуются помещения для приема получателей муниципальных услуг зального типа, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием должностного лица.

3.9.2. Кабинеты приема получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета:
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием:
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

3.9.4. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

3.9.5. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

3.9.6. Место для приема получателей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

3.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

3.9.8. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.