



453850, Мелеуз, Воровский урамы, 11

453850, г. Мелеуз ул. Воровского, 11

Тел.: +7(34764)-3-14-42, факс: +7(34764)-3-04-32, e-mail: adm54@bashkortostan.ru, сайт: https://meleuz.bashkortostan.ru

ОКПО 01688725

ОГРН 1050203026170

ИНН 0263011235

КПП 026301001

## КАРАР

«16» август 2014 г.

№ 1953

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«16» август 2014 г.

Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе Мелеузовский район Республики Башкортостан, в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 г. №131-ФЗ, постановлением главы Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан «О порядке разработки и утверждения Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)» от 26 сентября 2011 г. №1954

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

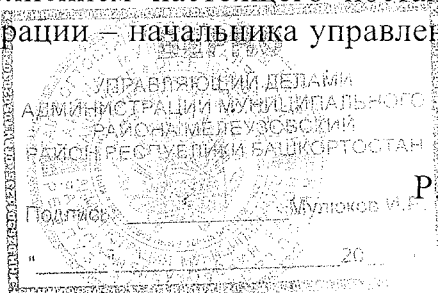
1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан» от 11 июля 2012 г. №1366.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации – начальника управления сельского хозяйства Р.Р. Сайфутдинова.

Глава Администрации

Р.Н. Шамсутдинов



Утверждено  
постановлением главы Администрации  
муниципального района Мелеузовский район  
Республики Башкортостан  
от «18» 08 2018 г. № 1053

**Стандарт качества муниципальной услуги  
«Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной  
политики», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением  
«Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального  
района Мелеузовский район Республики Башкортостан**

**1. Общие положения**

**1.1. Разработчик Стандарта качества**

Разработчиком Стандарта качества «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» (далее – Стандарт) является Администрация муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

Контактная информация:

- 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, 11.
- Телефон: 8 (34764) 3-14-42
- Факс: 8 (34764) 3-04-32.
- Адрес электронной почты: [adm54@bashkortostan.ru](mailto:adm54@bashkortostan.ru).

Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 08 мая 2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) Учреждений», постановлением главы Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан «О порядке разработки и утверждения Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)» от 26.09.2011 №1954. Стандарт распространяется на услугу «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики», предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением «Мелеузовский информационно-консультационный центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Учреждение) физическим, юридическим лицам и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги.

Контактная информация (адрес предоставления услуг):

- 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 8.
- Телефон: 8 (34764) 3-10-27.
- Факс: 8 (34764) 3-33-27.
- Адрес электронной почты: [iks46@cckrb.ru](mailto:iks46@cckrb.ru).

**1.2. Область применения Стандарта**

Стандарт распространяется на услуги оказываемые с целью 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 развития малого и среднего предпринимательства.

### **1.3. Термины, используемые в Стандарте:**

- Муниципальная услуга - услуга, оказываемая товаропроизводителям всех форм собственности в соответствии с муниципальным заданием Учреждения, направленная на удовлетворение потребностей граждан, реализацию ими прав и свобод, развитие сельскохозяйственного производства в поселениях, расширение рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, содействие развитию малого и среднего предпринимательства.

- Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.

- Муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к объему, качеству, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг.

- Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.

- Устав учреждения – зарегистрированный и утверждённый в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющих его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.

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

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;

- 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 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2006 года № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства»;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- устав Учреждения.

### **1.5. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения.**

1.5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав учреждения;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения регламентирующие процесс предоставления услуг, определяющие методы и способы их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения.

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

- государственные Стандарты и настоящий Стандарт качества услуг, составляющие нормативной основы практической работы Учреждения в области оказания муниципальной услуги;

- 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 директора Учреждения.

#### **1.6. Основные факторы качества оказания муниципальной услуги, используемые в Стандарте.**

- наличие и состояние документов, регламентирующих деятельность Учреждения;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие и открытый доступ к информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;
- наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности Учреждения;
- наличие требований к технологии оказания услуги.

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

Консультационная деятельность заключается в:

- оказании услуг в форме семинаров, индивидуального консультационного обслуживания и через сеть Интернет;
- 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.

Услуга осуществляется консультантами письменно или устно, при необходимости по просьбе потребителя услуги - 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 потребителей услуг в соответствии с муниципальным заданием на текущий год.

2.1.3. Категории получателей муниципальной услуги. Получателями муниципальной услуги могут являться физические лица, товаропроизводители всех форм собственности, изъявившие желание и имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.

## **2.2. Порядок получения доступа к услуге.**

2.2.1. Получатели имеют право на пользование услугами.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги производится бесплатно за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан. Также Учреждением могут оказываться дополнительные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг и их стоимость утверждается Администрацией муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям.

2.2.3. Для получения муниципальной услуги получателю услуги необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время:

- лично - по месту нахождения Учреждения;
- по телефону или факсу;
- электронной почте.

2.2.4. Учреждение предоставляет информацию в зависимости от формы обращения:

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

2.2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

- несоответствие содержания запроса муниципальной услуге;
- не полная, недостоверная или нечитаемая информация в заявлении о заявителе и предмете обращения;
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- 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 потребителей).

При невозможности оказания муниципальной услуги консультант информирует получателя устно или в письменной форме с обоснованием отказа.

2.2.6. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности в соответствующих услугах.

## **2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.**

2.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно быть размещено в здании и помещениях, доступных для потребителя. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение консультантов и получателей муниципальной услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги организовано в виде кабинета, в котором ведут прием несколько консультантов.

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.).

2.3.3. Режим работы определяется документами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы:

Понедельник	8:00 – 17:00
Вторник	8:00 – 17:00
Среда	8:00 – 17:00
Четверг	8:00 – 17:00
Пятница	8:00 – 17:00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Обеденный перерыв – 13:00 – 14:00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

#### **2.4. Техническое оснащение Учреждения.**

2.4.1. Рабочее место консультантов Учреждения должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к сети Интернет и информационным базам данных, печатающими, копирующими и сканирующими устройствами.

2.4.2. 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 On-line консультирования, необходим доступ к сети Интернет.

2.4.3. 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.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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.**

2.5.2. Учреждение должно располагать необходимым числом консультантов в соответствии со штатным расписанием.

2.5.3. Каждый консультант Учреждения должен иметь образование по специальности, соответствующей виду оказания муниципальной услуги; квалификацию; профессиональную подготовку; обладать знаниями, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию консультантов следует поддерживать

на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

2.5.4. У консультантов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все консультанты 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 получателю услуги.

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

2.6.4. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;
- правила посещения Учреждения права и обязанности потребителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
- контактная информация о директоре Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема потребителей.

Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется:

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения;
- через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за Предоставление муниципальной услуги при личном посещении Учреждения.

2.6.5. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество директора Учреждения;
- контактные телефоны;
- Стандарт качества предоставления услуги;
- перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых семинарах, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения.

2.6.6. Через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- о проводимых семинарах, мероприятиях;
- и т.д.

2.6.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством телефона и непосредственно специалистами, оказывающими услуги. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности консультанта, принявшего телефонный звонок. Во время разговора консультант должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

2.6.8. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за Предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении Учреждения.

При информировании посредством личного обращения потребителя консультант, ответственное за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у потребителя вопросы, связанные с Предоставлением муниципальной услуги.

2.6.9. 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.

## **2.7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.**

2.7.1. Порядок обращения для получения муниципальной услуги и административной процедуры по их предоставлению:

- потребитель муниципальной услуги обращается в Учреждение лично или по почте (в том числе электронной) устно или с заявлением об оказании муниципальной услуги. Заявление должно содержать суть потребности заявителя в муниципальной услуге и соответствовать Перечню;

- вопрос или заявление фиксируется консультантом в журнале учёта потребителей об оказании муниципальной услуги (далее Журнал), где отражается дата подачи заявления, реквизиты заявителя, содержание потребности в муниципальной услуге;

- журнал учёта потребителей услуг ведётся каждым консультантом самостоятельно;

- после регистрации заявления директор (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 потребителей;

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

2.7.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной 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» (Утверждены Директором Департамента научно-технологической политики и образования Минсельхоза России 17 марта 2009 года). Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги без заключения договора – от 1 до 30 рабочих дней со регистрации заявления.

2.7.3. Результатом оказания услуги является получение клиентом требуемой ему консультационной и методической поддержки.

## **2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.**

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

2.8.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью Учреждения и консультантов 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 директором Учреждения.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому консультанту 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).

2.8.2. Внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества услуги осуществляется Администрацией муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб получателей услуги в Администрацию муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- 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 Мелеузовский район Республики Башкортостан использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния Учреждения;
- 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;

- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

## **2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества.**

2.9.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может потребитель услуги.

2.9.2. Потребитель, подающий жалобу на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта консультанту Учреждения, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта директору Учреждения, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта главе Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (заместителю главы Администрации);
- обращение в суд.

2.9.3. Указание на нарушение требований Стандарта консультанту Учреждения, оказывающей услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это консультанту Учреждения, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения.

При невозможности, отказе или неспособности консультанта Учреждения, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта консультанту Учреждения, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

2.9.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта директору Учреждения.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к директору Учреждения.

Обращение заявителя с жалобой к директору Учреждения, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

Директор Учреждения при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Директор Учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

- несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;
- при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;
- при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к директору Учреждения.

При рассмотрении жалобы заявителя директор Учреждения должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это консультантов;
- устранить установленные нарушения требований Стандарта;
- применить дисциплинарные взыскания к консультантам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта;
- направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:
- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных консультантов (с указанием конкретных мер и консультантов);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

В случае отказа Учреждения, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта директору Учреждения не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

2.9.5. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта главе Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (заместителю главы Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан).

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в главе Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (заместителю главы Администрации).

Подача и рассмотрение жалобы главе Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан или заместителю главы Администрации (заместителю главы Администрации) осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, или дата отправки почтового отправления.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами Учреждения, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения директором Учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования директор Учреждения, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает консультантов, признанных ответственными за нарушение требований Стандарта, к дисциплинарной ответственности;

- представляет жалобы главе Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (заместителю главы Администрации) отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых директором в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных консультантов Учреждения.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами Учреждения, оказывающей услугу, не влечет применения к директору Учреждения мер ответственности.

В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Администрация муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- действия и меры, предпринятые Администрацией муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

- установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении отдельных консультантов Учреждения (в случае осуществления проверочных действий силами Учреждения, оказывающей услугу);

- иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

#### **2.10. Ответственность за качество оказания услуги.**

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

Директор Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех консультантов Учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех консультантов Учреждения, 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 консультантам Учреждения, оказывающих услуги, устанавливаются директором Учреждения на основе действующего трудового законодательства.

#### **2.11. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной услуги.**

2.11.1. Мнение потребителей результата выполнения муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по анализу предоставленных результатов оказанной муниципальной услуги;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной услуги;

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата выполнения муниципальной услуги и анализ собранной информации.

2.11.2. Мнение потребителей результата выполнения муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

### 2.12. Критерии оценки качества услуги.

При оценке качества услуги используют следующие критерии.

- Степень удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуги определяется по формуле:

$K_u / K_o * 100$ , где  $K_o$  - количество обратившихся за услугами,  $K_u$  - количество удовлетворенных качеством предоставленных услуг;

- Своевременность предоставления услуги определяется по формуле:

$K_c / K_o * 100$ , где  $K_o$  - количество обратившихся за услугами,  $K_c$  – количество своевременно предоставленных услуг.

### 2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуги.

№ п/п	Наименование качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение показателя (индикатора) качества
1	Степень удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуги	Процент	100
2	Своевременность предоставления услуги	Процент	100