

ПРАВИТЕЛЬСТВО УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21 декабря 2012 г. № 597

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ К КАЧЕСТВУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

В целях реализации положений Федерального закона от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", повышения результативности и эффективности использования средств бюджета Удмуртской Республики посредством совершенствования оказания государственных услуг в Удмуртской Республике, обеспечения их доступности и установления единых требований к их оказанию Правительство Удмуртской Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике.

2. Органам государственной власти Удмуртской Республики, реализующим государственную политику и осуществляющим координацию и регулирование деятельности в соответствующих сферах, в пределах своей компетенции в срок до 1 марта 2013 года разработать и внести на рассмотрение Правительства Удмуртской Республики проекты постановлений Правительства Удмуртской Республики об утверждении требований к качеству государственных услуг в соответствующей сфере деятельности.

**Председатель Правительства
Удмуртской Республики - Ю.С.ПИТКЕВИЧ**

Утверждено
постановлением
Правительства
Удмуртской Республики
от 21 декабря 2012 г. № 597

ПОЛОЖЕНИЕ О ТРЕБОВАНИЯХ К КАЧЕСТВУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные требования к разработке, содержанию, а также порядок утверждения и применения требований к качеству государственных услуг в соответствующих сферах деятельности (далее - требования к качеству государственных услуг), оказываемых в Удмуртской Республике.

2. Для целей настоящего Положения под государственной услугой понимается услуга, включенная в Перечень государственных услуг (работ), утвержденный Правительством Удмуртской Республики, оказываемая физическим и (или) юридическим лицам в соответствии с государственным заданием государственными учреждениями Удмуртской

Республики и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами (далее вместе - исполнители) за счет средств бюджета Удмуртской Республики, а также в случаях, установленных федеральными законами, за плату в пределах установленного государственного задания.

3. Основными задачами установления требований к качеству государственных услуг являются:

- 1) обеспечение доступа всех потребителей к государственным услугам равного качества;
- 2) повышение контроля за непосредственными результатами деятельности исполнителей государственных услуг;
- 3) повышение уровня удовлетворенности потребителей государственных услуг качеством и объемом их оказания;
- 4) обоснованное определение объема бюджетных ассигнований на оказание государственных услуг;
- 5) повышение результативности и эффективности использования средств бюджета Удмуртской Республики;
- 6) привлечение в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иных юридических лиц для оказания государственных услуг.

II. Порядок разработки и содержание требований к качеству государственных услуг

4. Требования к качеству государственных услуг, разрабатываемые органами государственной власти Удмуртской Республики, реализующими государственную политику и осуществляющими координацию и регулирование деятельности в соответствующих сферах, должны содержать следующие положения:

- 1) наименование государственной услуги;
- 2) категории потребителей государственной услуги;
- 3) требования к исполнителю государственной услуги, предусмотренные законодательством;
- 4) требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики, в том числе:
 - требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги о процессе ее оказания;
 - требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги;
 - требования к работникам исполнителей, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с потребителями государственной услуги;
- 5) перечень показателей качества государственной услуги, оказываемой физическим и (или) юридическим лицам, в соответствующей сфере деятельности (далее - перечень показателей), составленный по форме согласно приложению к настоящему Положению.

При составлении перечня показателей следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

- специфичным (измерять результат деятельности исполнителей по оказанию государственных услуг);
- измеряемым (иметь информационную базу для оценки показателя);
- достижимым;
- определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода);
- 6) требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги о качестве и объеме ее оказания.

5. Требования к качеству государственных услуг устанавливаются в форме, доступной для понимания потребителей государственных услуг, не допускающей неоднозначного

толкования.

III. Порядок утверждения и отмены требований к качеству государственных услуг

6. Требования к качеству государственных услуг, разработанные в соответствии с разделом II настоящего Положения, утверждаются Правительством Удмуртской Республики.

7. Отмена утвержденных требований к качеству государственных услуг без определения новых допускается только в случае прекращения оказания соответствующих государственных услуг.

8. Требования к качеству государственных услуг подлежат официальному опубликованию в печатных средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

IV. Применение требований к качеству государственных услуг

9. Требования к качеству государственных услуг используются:

- 1) при формировании государственного задания;
- 2) при определении объема субсидии на финансовое обеспечение государственного задания на оказание государственных услуг;
- 3) при размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд в целях оказания государственных услуг;
- 4) при осуществлении контроля за соблюдением требований к качеству государственных услуг.

V. Контроль за соблюдением требований к качеству государственных услуг

10. Органы государственной власти Удмуртской Республики, реализующие государственную политику и осуществляющие координацию и регулирование деятельности в соответствующих сферах:

- 1) осуществляют мониторинг и текущий контроль соответствия фактически оказанных государственных услуг утвержденным требованиям к качеству государственных услуг;
- 2) ежегодно проводят оценку соответствия качества фактически оказанных государственных услуг требованиям к качеству государственных услуг в порядке, установленном Правительством Удмуртской Республики;
- 3) обеспечивают общедоступность информации о требованиях к качеству государственных услуг;
- 4) ежегодно анализируют практику применения требований к качеству государственных услуг и, в случае необходимости, разрабатывают предложения об их уточнении;
- 5) размещают на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о фактах несоответствия результатов деятельности исполнителей государственных услуг требованиям к качеству государственных услуг.

Приложение
к Положению
о требованиях к качеству
государственных услуг,
оказываемых в Удмуртской
Республике

**Перечень показателей качества государственной услуги,
оказываемой физическим и (или) юридическим лицам,
в сфере _____**

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1			
2			