



**Администрация Катав-Ивановского
муниципального района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 14 » 10 2012 г.

№ 1326

Об утверждении стандарта качества
предоставления муниципальной услуги
«Выдача градостроительных планов
земельных участков»

В соответствии с Постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального района от 31.12.2009 №1853 «Об утверждении Положения о порядке разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг», Администрация Катав-Ивановского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества по предоставлению муниципальной услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков».
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Авангард».
3. Контроль за выполнение настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Катав-Ивановского муниципального района Харрасова В.Р.

Глава Катав-Ивановского
муниципального района

Е.Ю.Киршин

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Выдача градостроительных планов земельных участков»**

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта:

Отдел архитектуры и градостроительства Администрации Катав-Ивановского муниципального района (далее - Отдел).

1.2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на предоставление муниципальной услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков».

1.3. В настоящем стандарте используются термины и понятия:

муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счёт бюджета Катав-Ивановского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов исполнительной власти Катав-Ивановского муниципального района по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определённых объёмах и определённого качества.

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

- Градостроительный кодекс Российской Федерации;
- приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10 мая 2011 года № 207 «Об утверждении инструкции о порядке заполнения формы градостроительного плана земельного участка»;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- настоящий стандарт качества.

1.5. Основным фактором, влияющим на качество предоставления муниципальной услуги является наличие публичного доступа сведений о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги, сведения о получателях услуги), срок предоставления услуги.

2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг

2.1. Качество услуги «Выдача градостроительных планов земельных участков»

2.2. Сведения об услуге:

Наименование услуги: «Выдача градостроительных планов земельных участков»

Единицы измерения услуги – количество выданных градостроительных планов земельных участков, количество жалоб поступивших на некачественное предоставление услуги.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги могут являться:

- физические и юридические лица;
- представители физических и юридических лиц с надлежаще оформленными полномочиями.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Отдела:

2.3.1. Положение об отделе архитектуры и градостроительства Администрации Катав-Ивановского муниципального района, Устав Катав-Ивановского муниципального района.

2.3.2. Отдел должен быть размещен в здании и помещениях, доступных для физических и юридических лиц.

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан).

Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обязаны иметь таблички на рабочих местах с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

2.3.3. Прием граждан для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику:

Понедельник - пятница	8.00 - 17.00 (перерыв 12.00-13.00)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

2.4. Техническое оснащение организаций:

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан).

2.5. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

Отдел должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. У специалиста каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. Требования к технологии оказания услуги:

Подготовка градостроительных планов земельных участков Администрации Катав-Ивановского муниципального района осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг:

Информация о работе Отдела, о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг должна быть доступна физическим и юридическим лицам.

В состав информации о предоставляемой организацией услуге включаются:

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- настоящий стандарт, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства организации исполнителя услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- обнародования настоящего стандарта;

- информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций, размещение в сети Интернет.

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

2.8. Контроль за предоставлением услуги:

Отдел должен иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам и другим нормативным документам в области архитектуры и градостроительства.

Внутренний контроль за качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник Отдела.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Администрации Катав-Ивановского муниципального района за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги:

Работа Отдела по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Начальник Отдела несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

Начальник Отдела обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех сотрудников отдела имущественных отношений и градостроительства Администрации Катав-Ивановского муниципального района, отвечающих за предоставление услуги;
- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников, осуществляющих предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса 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 услуг и стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Отдела, оказывающим услугу, устанавливается начальником на основе действующего трудового законодательства.

2.10. 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.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1	Количество выданных градостроительных планов	шт.
2	Процент услуг предоставленных с нарушением срока от общего количества	%
3	Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги	%

Заместитель Главы администрации
Катав-Ивановского муниципального района



Харрасов В.Р.