



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕТКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.04.2022 № 225
с. Еткуль

Об утверждении стандарта
качества предоставления
муниципальной услуги

В соответствии с постановлением администрации Еткульского муниципального района от 01.09.2009 г. №489 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», постановлением администрации Еткульского муниципального района 25.03.2019 № 212 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги»,

администрация Еткульского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации (прилагается).

2. Отделу информационных технологий администрации Еткульского муниципального района (Марфина С.В.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Еткульского муниципального района в сети Интернет.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Еткульского муниципального района В.В. Карповича.

Глава Еткульского муниципального района

Ю.В. Кузьменков

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Еткульского муниципального района

08.04.2022 № 245

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на
выполнение авиационных работ, парашютных прыжков,
демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных
летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над
населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на
посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов
площадки, сведения о которых не опубликованы в документах
аэронавигационной информации

1. Общие положения

1. Разработчик стандарта: Отдел общественной безопасности администрации Еткульского муниципального района (далее – Отдел).

2. Область применения стандарта: Настоящий стандарт распространяется на предоставление муниципальной услуги по выдаче разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации.

3. В настоящем стандарте используются термины и определения:

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

стандарт качества муниципальных услуг - документ, содержащий описание: состава, качества, условий и порядка предоставления услуг, позволяющий потребителю получить четкое представление о своих правах на нее и об условиях получения услуги в рамках действующего законодательства и местной правовой базы;

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

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (с изм. от 30.12.2008г. N7-ФКЗ);

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 16.09.2003 г.);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.03.2010 N 138 «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации»;

- Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 16.01.2012 N 6 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Организация планирования и использования воздушного пространства Российской Федерации»;

- Постановление администрации Еткульского муниципального района от 30.12.2019 № 966 «Об утверждении Положений об отделах и должностных инструкций»;

- настоящий стандарт качества.

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.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

1. Качество услуги по выдаче разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации.

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: «Муниципальная услуга по выдаче разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации».

Единицы измерения услуги - количество выданных разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы

в документах аэронавигационной информации, количество жалоб, поступивших на некачественное предоставление услуги.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги могут являться физические или юридические лица, индивидуальные предприниматели, либо их уполномоченные представители, планирующие выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, подъемов привязанных аэростатов или полетов беспилотных летательных аппаратов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации, и подавшие заявление в порядке, установленном Административным регламентом предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации, утвержденным постановлением администрации Еткульского муниципального района от 25.03.2019 № 212 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги» (далее – Административный регламент), наделенные в установленном порядке правом на осуществление деятельности по использованию воздушного пространства (далее – заявитель).

1.2. Документы, регламентирующие деятельность Отдела:

- Положение об отделе общественной безопасности администрации Еткульского муниципального района;

- Устав Еткульского муниципального района.

1.3. Условия размещения и режим работы Отдела:

Отдел должен быть размещен в здании и помещении доступном для физических и юридических лиц.

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

Рабочие места работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, 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 муниципальной услуги).

Места для проведения личного приёма граждан оборудуются стульями, столами, канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

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

Прием граждан для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику:

Понедельник	8.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Вторник - пятница	8.00 - 16.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

1.4. Техническое оснащение Отдела:

Рабочие места работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, 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 муниципальной услуги).

1.5. Укомплектованность Отдела 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, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов 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 должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

1.6. Требования к технологии оказания услуги:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) Прием заявления и документов, регистрация заявления;
- 2) Рассмотрение зарегистрированного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги уполномоченным на его рассмотрение лицом;
- 3) Подготовка ответа заявителю;
- 4) Вручение (направление) результата предоставления муниципальной услуги;
- 5) Исправление технических ошибок.

1. Прием заявления и документов, регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложенными к нему документами:

1) Заявление, составленное по форме согласно приложению 1 к Административному регламенту, с указанием типа, государственного (регистрационного) опознавательного знака, заводского номера (при наличии) и принадлежности воздушного судна, периода и места выполнения авиационной деятельности.

2) Документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации (подтверждающие полномочия представителя заявителя, а также удостоверяющие личность представителя заявителя, в случае если интересы заявителя представляет представитель заявителя).

3) Копии учредительных документов, если заявителем является юридическое лицо.

4) Проект порядка выполнения авиационных работ, десантирования парашютистов с указанием времени, места, высоты выброски и количества подъемов воздушного судна, порядка выполнения подъемов привязанных аэростатов с указанием времени, места, высоты подъема привязанных аэростатов, полета беспилотных летательных аппаратов, с указанием места расположения площадки посадки (взлета), маршрутов подхода и отхода к месту выполнения авиационной деятельности.

5) Договор с третьим лицом на выполнение заявленных авиационных работ.

6) Копии документов, удостоверяющих личность граждан, входящих в состав авиационного персонала, допущенного к летной и технической эксплуатации заявленных типов воздушных судов.

7) Копия свидетельства о государственной регистрации воздушного судна или постановке его на государственный учет.

8) Копия договора обязательного страхования ответственности воздушного судна перед третьими лицами в соответствии со статьей 133 Воздушного кодекса Российской Федерации или копии полисов (сертификатов) к данному договору.

9) Копия договора обязательного страхования ответственности эксплуатанта при авиационных работах в соответствии со статьей 135 Воздушного кодекса Российской Федерации в случае выполнения авиационных работ или копии полисов (сертификатов) к данному договору.

10) Копия пилотского свидетельства.

11) Копия медицинского заключения, выданного Врачебно-летной экспертной комиссией.

12) Копия сертификата летной годности воздушного судна с картой данных воздушного судна.

Вышеуказанные документы представляются заявителем в зависимости от планируемого к выполнению вида авиационной деятельности в виде заверенных копий (за исключением заявлений). На указанных копиях документов на каждом листе такого документа заявителем проставляются: отметка «копия верна», подпись с расшифровкой, печать (при наличии) (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей).

Предоставление документов заявителем, указанных в подпунктах 8 - 12 не требуется, если заявитель является обладателем сертификата эксплуатанта. Заявитель предоставляет копию сертификата эксплуатанта.

Предоставление документов заявителем, указанных в подпунктах 8 - 12 не требуется, если заявитель относится к государственной авиации. Заявитель предоставляет документ, подтверждающий годность заявленного государственного воздушного судна к эксплуатации (выписка из формуляра воздушного судна с записью о годности к эксплуатации).

Предоставление документов заявителем, указанных в подпунктах 8 - 12 не требуется при выполнении работ на сверхлегком пилотируемом гражданском воздушном судне с массой конструкции 115 килограммов и менее и при выполнении полетов беспилотного летательного аппарата, имеющего максимальную взлетную массу 30 килограммов и менее. Заявитель предоставляет копию документа, подтверждающего технические характеристики воздушного судна (паспорт, формуляр или руководство пользователя воздушного судна с указанием его максимальной взлетной массы (массы конструкции)).

Секретарь администрации Еткульского муниципального района (далее – Администрация), ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, фиксирует поступивший запрос с документами в день его получения путем регистрации. Максимальное время, затраченное на административное действие, не должно превышать 15 минут в течение 1 (одного) рабочего дня.

После регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги последнее с приложенными документами передается уполномоченному на его рассмотрение лицу.

Процедуры, устанавливаемые пунктом 1, осуществляются в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является передача запроса заявителя о выдаче разрешения исполнителю в течение одного рабочего дня.

2. Рассмотрение зарегистрированного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги уполномоченным на его рассмотрение лицом.

Основанием для начала административной процедуры является передача секретарем Администрации, ответственным за прием и регистрацию входящих документов, зарегистрированного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги уполномоченному лицу.

Уполномоченное на рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги лицо в день передачи ему заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложенными к нему документами регистрирует вышеуказанное заявление в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги по выдаче разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а

также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации, согласно очередному порядковому номеру, с проставлением регистрационного номера на заявлении.

Уполномоченное на рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги лицо изучает представленное заявление и приложенные к нему документы в целях принятия решения об их соответствии/несоответствии требованиям действующего законодательства и Административного регламента.

Процедуры, устанавливаемые пунктом 2, осуществляются в течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента передачи заявления уполномоченному лицу.

Результатом административной процедуры является решение о соответствии/несоответствии поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов требованиям действующего законодательства и Административного регламента.

3. Подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является принятие исполнителем решения о соответствии/несоответствии поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов требованиям действующего законодательства и Административного регламента.

В случае принятия решения о соответствии поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов требованиям действующего законодательства и Административного регламента уполномоченное лицо осуществляет подготовку разрешения.

В случае если принято решение о несоответствии поданного заявления и приложенных к нему документов требованиям действующего законодательства и Административного регламента, уполномоченное лицо осуществляет подготовку мотивированного решения об отказе в выдаче разрешения.

После подготовки разрешения либо решения об отказе в выдаче разрешения уполномоченное лицо осуществляет его регистрацию в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги по выдаче разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных летательных аппаратов, подъемов привязанных аэростатов над населёнными пунктами Еткульского муниципального района, а также на посадку (взлёт) на расположенные в границах населённых пунктов площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации, согласно очередному порядковому номеру, с проставлением регистрационного номера на разрешении (решении об отказе в выдаче разрешения).

Разрешение или решение об отказе в выдаче разрешения составляется в двух экземплярах, каждый из которых подписывается уполномоченным лицом и скрепляется печатью Администрации.

Процедуры, устанавливаемые пунктом 3, осуществляются в течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента окончания процедуры подготовки результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является подписанное уполномоченным лицом и скрепленное печатью Администрации разрешение либо решение об отказе в выдаче разрешения.

4. Вручение (направление) результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является подписанное уполномоченным лицом и скрепленное печатью Администрации разрешение либо решение об отказе в выдаче разрешения.

Первый экземпляр разрешения или решения об отказе в выдаче разрешения вручается уполномоченным лицом заявителю, обратившемуся за выдачей разрешения. Второй экземпляр разрешения или решения об отказе в выдаче разрешения остается в деле у уполномоченного лица.

При вручении заявителю первого экземпляра разрешения или решения об отказе в выдаче разрешения на обоих экземплярах заявителем делается отметка, содержащая указание на факт получения результата предоставления муниципальной услуги, дату его получения.

В случае отказа заявителя от получения на руки разрешения или решения об отказе в выдаче разрешения документ направляется по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В целях организации направления результата предоставления муниципальной услуги по почте последний передается уполномоченным лицом с подготовленным сопроводительным письмом секретарю Администрации, ответственному за организацию направления исходящей корреспонденции.

Процедуры, устанавливаемые пунктом 4, осуществляются в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подписания уполномоченным лицом и скрепления печатью Администрации разрешения либо решения об отказе в выдаче разрешения.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) разрешения или решения об отказе в выдаче разрешения заявителю.

Максимальный срок для выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим разделом, не должен превышать 10 (десять) рабочих дней, включая день подачи заявления.

5. Исправление технических ошибок.

Основанием для начала административной процедуры является обнаружение технической ошибки в документе, являющемся результатом муниципальной услуги.

В случае обнаружения технической ошибки в документе, являющемся результатом муниципальной услуги, заявитель представляет секретарю Администрации:

- заявление об исправлении технической ошибки (приложение 6 к Административному регламенту);

- документ, выданный заявителю как результат муниципальной услуги, в котором содержится техническая ошибка;

- документы, имеющие юридическую силу, свидетельствующие о наличии технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки в сведениях, указанных в документе, являющемся результатом муниципальной услуги, подается заявителем (уполномоченным представителем) лично либо почтовым отправлением (в том числе с использованием электронной почты).

Секретарь Администрации, ответственный за прием документов, осуществляет прием заявления об исправлении технической ошибки, регистрирует заявление с приложенными документами и передает их уполномоченному лицу.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявления.

Результат процедуры - принятое и зарегистрированное заявление, направленное на рассмотрение уполномоченному лицу.

Уполномоченное лицо рассматривает документы и в целях внесения исправлений в документ, являющийся результатом услуги, осуществляет процедуры, предусмотренные пунктом 3 настоящего Стандарта, выдает исправленный документ заявителю (уполномоченному представителю) лично под роспись с изъятием у заявителя (уполномоченного представителя) оригинала документа, в котором содержится техническая ошибка, или направляет в адрес заявителя почтовым отправлением (посредством электронной почты) письмо о возможности получения документа при представлении в Администрацию оригинала документа, в котором содержится техническая ошибка.

Процедура, устанавливаемая пунктом 4, осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней после обнаружения технической ошибки или получения от любого заинтересованного лица заявления о допущенной ошибке.

Результат процедуры - выданный (направленный) заявителю документ.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- Подача документов ненадлежащим лицом.
- В заявлении и прилагаемых к заявлению документах имеются неоговоренные исправления, серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

- Представление документов в ненадлежащий орган.

- Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- Если заявителем не представлены документы, указанные в пункте 2.6 Административного регламента.

– Если представленные заявителем документы не соответствуют требованиям действующего законодательства и Административного регламента.

– Полеты беспилотных летательных аппаратов заявитель планирует выполнять не над территорией, а также если площадки посадки (взлета) расположены вне границ Еткульского муниципального района.

– Если заявителем заявление о выдаче разрешения направлено в Администрацию с нарушением сроков, указанных в пункте 1.5 раздела 1 настоящего Административного регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, а также в электронной форме в Администрацию.

1.7. Информационное сопровождение деятельности Отдела:

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

Информирование граждан осуществляется посредством:

- обнародования настоящего стандарта;
- информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций, размещение в сети Интернет.

Информация о деятельности Отдела, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться по мере необходимости.

1.8. Контроль за деятельностью Отдела, предоставляющего услугу:

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется главой Еткульского муниципального района или лицами, назначенными главой Еткульского муниципального района для проведения контроля.

Глава Еткульского муниципального района или лица, назначенными главой Еткульского муниципального района, проверяют исполнение уполномоченным лицом положений Административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан.

Проверка может быть проведена по конкретному обращению заявителя.

В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. 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.

1.10. 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;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги.

Перечень показателей эффективности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, ед. изм.	Количественный показатель
1.	Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для её предоставления		
1.1	Доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги	%	не менее 100
1.2	Доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги	% от общего числа заявителей	не менее 99
1.3	Доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействий) Отдела, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	% от общего числа заявителей	не менее 99
2.	Соблюдение Стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления		
2.1	Наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги	ед.	0
2.2	Доля заявителей, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении муниципальной услуги	% от общего числа заявителей	не более 1
2.3	Доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей	% от общего числа заявителей	не менее 99
2.4	Отклонение установленного графика приема от фактического времени приема	мин.	не более 5 мин.
2.5	Среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за муниципальной услугой	мин.	не более 20 мин.
2.6	Доля заявителей, получивших	%	не менее 100

- результативность (эффективность) предоставления услуги;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги.

Перечень показателей эффективности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя, ед. изм.	Количественный показатель
1.	Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для её предоставления		
1.1	Доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги	%	не менее 100
1.2	Доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги	% от общего числа заявителей	не менее 99
1.3	Доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействий) Отдела, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	% от общего числа заявителей	не менее 99
2.	Соблюдение Стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления		
2.1	Наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги	ед.	0
2.2	Доля заявителей, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении муниципальной услуги	% от общего числа заявителей	не более 1
2.3	Доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей	% от общего числа заявителей	не менее 99
2.4	Отклонение установленного графика приема от фактического времени приема	мин.	не более 5 мин.
2.5	Среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за муниципальной услугой	мин.	не более 20 мин.
2.6	Доля заявителей, получивших	%	не менее 100

	результат в нормативно-установленные сроки		
3.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)		
3.1	Доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления услуги	%	не менее 99
3.2	Доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата услуги	%	не менее 99