
ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКОН

О СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Принят областной Думой
27 сентября 2007 года

Настоящий Закон Воронежской области устанавливает основные принципы организации системы стандартизации качества государственных услуг Воронежской области.

Статья 1. Основные понятия

Для целей настоящего Закона Воронежской области используются следующие основные понятия и термины:

- государственная услуга Воронежской области (далее - государственная услуга) - услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти Воронежской области, бюджетными учреждениями Воронежской области, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти Воронежской области;

- качество государственной услуги - степень соответствия государственной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования доступности для потребителей и удовлетворенности потребителей;

- стандарты качества государственной услуги Воронежской области - совокупность требований к качеству государственной услуги.

Статья 2. Система стандартизации качества государственных услуг

Система стандартизации качества государственных услуг включает формирование перечней государственных услуг, разработку и утверждение стандартов качества государственных услуг Воронежской области, оценку соблюдения утвержденных стандартов качества государственных услуг Воронежской области.

Статья 3. Основные принципы стандартизации качества государственных услуг

1. Стандартизация качества государственных услуг производится на основании следующих принципов:

- законности;
- экономичности;
- публичности;
- гарантированности исполнения;
- актуальности.

2. Принцип законности означает, что стандарты качества государственных услуг Воронежской области разрабатываются и утверждаются в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Воронежской области.

3. Принцип экономичности означает, что стандарты качества государственных услуг Воронежской области разрабатываются исходя из необходимости удовлетворения потребителей, обеспечения доступности государственных услуг за счет использования наименьшего количества ресурсов.

4. Принцип публичности означает, что органы государственной власти Воронежской области формулируют стандарты качества государственных услуг Воронежской области понятным для потребителей образом, обеспечивают открытость и публичность утвержденных стандартов качества государственных услуг Воронежской области.

5. Принцип гарантированности исполнения означает, что исполнение установленных стандартов качества государственных услуг Воронежской области в полном объеме обеспечивается финансированием из областного бюджета. Утверждение стандартов качества государственных услуг Воронежской области, не обеспеченных финансированием, не допускается.

6. Принцип актуальности означает, что стандарты качества государственных услуг Воронежской области подлежат систематическому пересмотру в сторону установления более строгих требований к качеству предоставления государственных услуг, соответствующих потребностям дальнейшего развития Воронежской области и повышению удовлетворенности потребителей, а также пересмотру в связи с изменениями нормативных правовых актов Российской Федерации и Воронежской области, устанавливающих требования к порядку оказания государственных услуг.

Статья 4. Применение стандартов качества государственных услуг Воронежской области

Стандарты качества государственных услуг Воронежской области учитываются при установлении нормативов финансирования государственных услуг, при установлении государственного задания,

предусмотренного Бюджетным кодексом Российской Федерации, а также при формировании проекта областного бюджета и осуществлении среднесрочного финансового планирования.

Статья 5. Полномочия органов государственной власти Воронежской области в сфере стандартизации качества государственных услуг

1. Воронежская областная Дума в рамках компетенции, установленной действующим законодательством, принимает законы и иные нормативные правовые акты в сфере стандартизации качества государственных услуг.

2. Администрация Воронежской области:

- определяет сроки и планы работ по переходу на стандартизацию качества государственных услуг;
- утверждает перечень государственных услуг;
- определяет порядок утверждения стандартов качества государственных услуг Воронежской области;
- утверждает порядок оценки соблюдения утвержденных стандартов качества государственных услуг Воронежской области и рассматривает результаты оценки;
- в рамках компетенции, установленной действующим законодательством, осуществляет иные полномочия в сфере стандартизации качества государственных услуг.

Статья 6. Особенности формирования перечня государственных услуг

1. Перечень государственных услуг представляет собой сгруппированный по отраслям список государственных услуг. Группировка государственных услуг на основе ведомственной принадлежности не производится.

2. При составлении перечня государственных услуг учитываются полномочия Воронежской области по предметам ведения Воронежской области и полномочия Воронежской области по предметам совместного ведения Российской Федерации и Воронежской области.

3. При составлении перечня государственных услуг учитываются специфика деятельности органов государственной власти Воронежской области и государственных учреждений Воронежской области, а также структура расходов областного бюджета по соответствующим отраслям.

Статья 7. Содержание стандарта качества государственной услуги Воронежской области

1. Стандарт качества государственной услуги Воронежской области включает следующие блоки:

- характеристика потенциальных потребителей государственной услуги;

- основные показатели оценки качества оказания государственной услуги;
- правовые основы предоставления государственной услуги;
- требования к законности и безопасности оказания государственной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей;
- требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги;
- требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги;
- требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги;
- требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги;
- иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне.

2. Доступность государственной услуги для потребителей в зависимости от содержания государственной услуги может включать требования:

- к режиму работ организаций, предоставляющих государственную услугу;
- к удаленности расположения места предоставления государственной услуги от потенциальных потребителей;
- к очередности предоставления государственной услуги в случае превышения спроса на государственную услугу над возможностями ее предоставления.

3. Материально-техническое обеспечение предоставления государственной услуги в зависимости от содержания государственной услуги может включать требования к:

- зданиям и прилегающей территории;
- помещениям;
- обеспеченности мебелью и оборудованием;
- обеспеченности мягким инвентарем;
- обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне.

4. Уровень кадрового обеспечения в зависимости от содержания государственной услуги может включать требования к:

- численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей государственной услуги;
- уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги;
- периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги;

- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги.

5. Уровень информационного обеспечения в зависимости от содержания государственной услуги может предусматривать требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой государственной услуге, а также иные сведения, необходимые для потребителя государственной услуги.

6. Организация учета мнения потребителей государственной услуги может включать требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной услуги.

Статья 8. Оценка соблюдения стандартов качества государственных услуг Воронежской области

1. Оценка соблюдения стандартов качества государственных услуг Воронежской области проводится с целью анализа практики их выполнения, установления причин их несоблюдения, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству государственных услуг.

2. Оценка соблюдения стандартов качества государственных услуг Воронежской области проводится ежегодно. Результаты оценки учитываются при составлении проекта областного бюджета.

Статья 9. Вступление в силу настоящего Закона Воронежской области

Настоящий Закон Воронежской области вступает в силу с 1 января 2008 года.

Губернатор Воронежской области
В.Г.КУЛАКОВ

г. Воронеж,
09.10.2007
N 104-ОЗ
