

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**Предоставления муниципальной услуги**  
**«Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам,**  
**достигшим возраста шестнадцати лет»**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта: Отдел социальной политики администрации городского округа Богданович.

1.2. Область применения стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении администрации городского округа Богданович и ГБУ СО «Многофункциональный центр» (далее - МФЦ) реализующих предоставление муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет» (далее - Услуга), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины, определения, аббревиатуры:

Стандарт качества - это образец, обладающий заданными точными характеристиками предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга - услуга, обязанность, по обеспечению предоставления которой возложена на муниципальное образование в соответствии с законодательством РФ, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения.

Качество предоставления услуги – степень соответствия услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуги для получателя услуги.

Потребители Услуги – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, зарегистрированные по месту жительства (пребывания) на территории городского округа Богданович, достигшие возраста шестнадцати лет, но не достигшие брачного возраста – восемнадцати лет, имеющие уважительные причины и желающие вступить в брак.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

1.4.1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

1.4.2. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,

1.4.3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4.4. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (в ред. от 20.04.2015).

1.4.5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. от 13.07.2015).

1.4.6. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» (в ред. От 31.12.2014).

1.4.7. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуги, являются:

1.5.1. наличие в публичном доступе сведений об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о получателях Услуги);

1.5.2. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отдел социальной политики и информации администрации городского округа Богданович (далее - Отдел), либо МФЦ, предоставляющие Услугу, наличие требований к их содержанию;

1.5.3. условия размещения и режим работы Отдела, либо МФЦ, предоставляющих Услугу (требования к месторасположению, помещениям);

1.5.4. наличие специального технического оснащения Отдела, либо МФЦ (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);

1.5.5. укомплектованность Отдела или МФЦ специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу);

1.5.6. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.7. особенности информационного сопровождения деятельности Отдела, либо МФЦ, предоставляющих Услугу (состав и доступность информации об Отделе (МФЦ), порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации);

1.5.8. наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Отдела и МФЦ, а также за соответствием качества фактически предоставленной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом;

1.5.9. перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Отделе и МФЦ.

2. Требования к качеству оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (в разрезе услуг):

2.1. Наименование услуги: муниципальная услуга «Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет».

Предметом Услуги являются отношения, возникающие между гражданами, проживающими на территории городского округа Богданович и администрацией городского округа Богданович в лице отдела социальной политики и информации, в ходе предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет».

Единица измерения Услуги – граждане, достигшие возраста шестнадцати лет, но не достигшие брачного возраста – восемнадцати лет, имеющие уважительные причины и желающие вступить в брак.

Перечень получателей Услуги - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, зарегистрированные по месту жительства (пребывания) на территории городского округа Богданович.

2.1.1. Документы, регламентирующие деятельность городского округа Богданович:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
- Устав городского округа Богданович, утвержденный Решением Думы городского округа Богданович от 26.05.2005 № 39.

2.1.2. Условия размещения и режим работы администрации городского округа Богданович и МФЦ (требования к месторасположению, к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов).

Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в Отделе и в МФЦ устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

Вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и месторасположении Отдела.

В здании администрации городского округа Богданович и здании, в котором расположен МФЦ, обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания получателей Услуги. Помещения защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

Места для заполнения заявлений (обращений) и оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений (обращений) и канцелярскими принадлежностями.

Кабинет Отдела либо кабинет МФЦ, в котором идет прием получателей Услуги, оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги;
- режима работы специалиста.

2.1.3. Здание администрации городского округа Богданович (либо здание МФЦ) оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

2.1.4. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

Консультации по вопросам исполнения муниципальной услуги предоставляются специалистами Отдела, либо специалистами многофункционального центра.

Основные требования к специалисту при консультации являются:

- компетентность,
- достоверность и объективность предоставляемой информации,
- четкость и лаконичность в изложении материала,
- полнота консультирования,
- вежливая и спокойная тональность общения.

Специалист Отдела, либо МФЦ соответствует следующим квалификационным требованиям:

- обладает соответствующим образованием и опытом работы, который удовлетворяет установленным критериям компетентности для решаемых им задач;
- постоянно повышает квалификацию в области качества предоставления муниципальной услуги.

2.1.5. Требования к технологии оказания Услуги:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов в Отделе, либо в МФЦ (при личном обращении заявителя в Отдел (либо в МФЦ) для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут),
- передача документов специалистами МФЦ в Отдел при условии принятия документов в МФЦ,
- подготовка и согласование проекта постановления главы городского округа Богданович о разрешении на вступление в брак несовершеннолетнему лицу, достигшему возраста шестнадцати лет специалистами Отдела,
- выдача заявителю муниципальной услуги постановление главы городского округа Богданович о разрешении на вступление в брак несовершеннолетнему лицу, достигшему возраста шестнадцати лет специалистами Отдела.

2.1.6. Информационное сопровождение деятельности организаций:

Информация об администрации городского округа Богданович: адрес (местонахождение), фамилия, имя отчество главы администрации, лиц, предоставляющих Услугу, номера телефонов работников администрации, адрес электронной почты, наименование официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о порядке и правилах предоставления Услуги размещается на официальном сайте администрации городского округа Богданович в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновляется (актуализируется) по мере ее изменения. Аналогично информация о деятельности

ГБУ СО «Многофункциональный центр» размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### 2.1.7. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей услугу (работу):

Одним из факторов, влияющих на качество предоставления Услуги является наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью администрации городского округа Богданович и многофункционального центра, а также за соответствием качества фактически выполненной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом.

Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится начальником отдела социальной политики и информации, либо руководителем МФЦ, он подразделяется:

- оперативный контроль (по жалобе потребителя Услуги);
- итоговый контроль по итогам полугодия и года.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому специалисту Отдела, либо МФЦ с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

Полномочные организации осуществляет внешний контроль за деятельностью администрации и МФЦ по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству её предоставления путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы Отдела, либо МФЦ за полугодие и год;
- анализа обращений (заявлений, предложений) и жалоб граждан в части, касающейся Услуги;
- проведения контрольных мероприятий.

#### 2.1.8. Ответственность за качество оказания услуги (выполнения работы):

Специалисты Отдела и МФЦ несут предусмотренную административным и уголовным законодательством ответственность за свои действия (бездействие), а так же решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответственность специалистов, предоставляющих Услуги, за нарушения предоставления Услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

Специалистами Отдела, либо МФЦ, предоставляющими Услуги, обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

#### 2.1.9. Критерии оценки качества услуги:

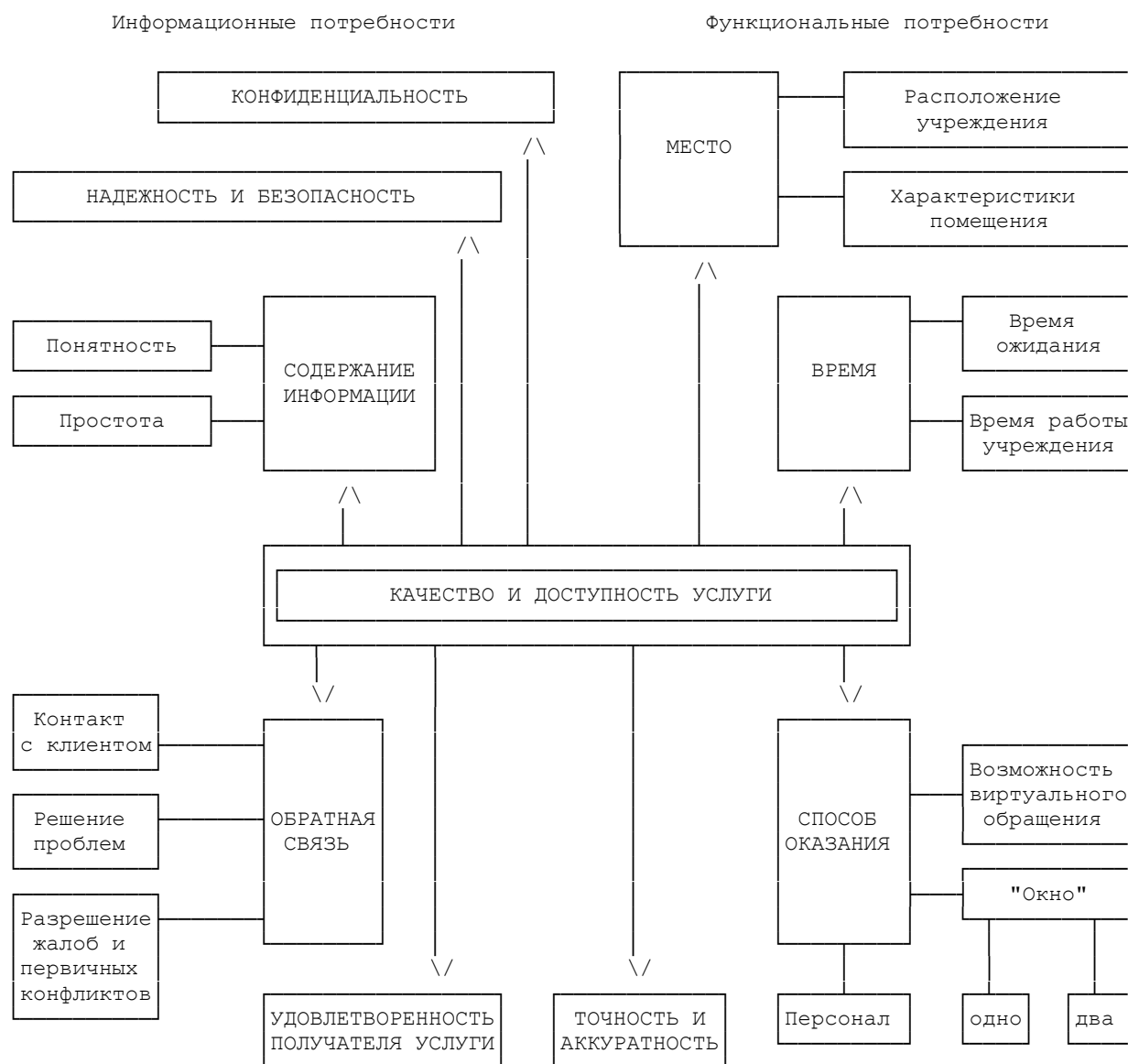
К критериям оценки доступности получения услуги относятся: информированность потребителя о получении Услуги (содержание Услуги, порядок и условия получения (включая необходимые документы), права потребителя), комфортность ожидания Услуги (оснащенные места ожидания, гардероб, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление); комфортность получения услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения, комфортность организации процесса, доступность оказываемой Услуги); отношение специалистов Отдела и МФЦ (вежливость, тактичность, отзывчивость); возможность обжалования действий специалистов.

К критериям оценки качества конечного результата Услуги относятся: время затраченное на получении конечного результата Услуги (оперативность) (соответствие затрату и запросам потребителя времени затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание Услуги, получение Услуги); качества конечного результата Услуги (соответствие стандартам и запросам потребителя); компетентность специалистов Отдела и МФЦ (профессиональная грамотность).

2.1.10. Система индикаторов (характеристик) качества услуги (работы):

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение показателя за год
1	Количество заявлений на предоставления муниципальных услуг (работ)	7
2	Количество предоставленных муниципальных услуг	7
3	Количество обоснованных жалоб на предоставление услуг (работ)	0
4	Количество обоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги (работы)	0
5	Количество проверок и контрольных мероприятий	2
6	Количество выявленных нарушений в ходе проведения контрольных мероприятий	0
7	Количество предписаний об устранении причин и условий, способствующих нарушению законодательства в области оказания муниципальных услуг	0
8	Количество привлечений к административной ответственности	0

# СТРУКТУРА ЭЛЕМЕНТОВ И ХАРАКТЕРИСТИК КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Каждая из представленных в структуре групп включает в себя по три характеристики:

1. Функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги:

- в определенном месте: расположение муниципального учреждения и помещения, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие "одного окна", способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных (в т.ч. Интернет) или заочных процедур;

- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы муниципального учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

2. Информационные потребности потребителя включают в себя:

- содержание информации об услуге, понятной для потребителя;
- конфиденциальность - защита личной информации от гражданина или обеспечение предоставления услуги "без свидетелей";
- надежность и безопасность.

3. Эмоциональные потребности:

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок);
- критерий удовлетворенности показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя;
- обратная связь отражает оценку потребителем организации работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.

