

**Закон Оренбургской области от 6 июля 2009 г. N 3042/667-IV-ОЗ**  
**"Об общих требованиях к стандартам предоставления государственных услуг**  
**юридическим и физическим лицам в Оренбургской области"**  
**(принят Законодательным Собранием Оренбургской области 17 июня 2009 г.)**

**Статья 1. Предмет регулирования настоящего Закона**

Настоящий Закон определяет основные требования к стандартам предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам и направлен на повышение эффективности и качества деятельности органов исполнительной власти Оренбургской области, бюджетных учреждений и юридических лиц, оказывающих государственные услуги юридическим и физическим лицам Оренбургской области, путем внедрения в практику их деятельности стандартов предоставления данных услуг.

**Статья 2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Законе**

Для целей настоящего Закона используются следующие понятия:

**государственное задание** - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и объему (содержанию), условиям, порядку и результатам предоставления государственных услуг;

**государственные услуги юридическим и физическим лицам** - услуги, оказываемые юридическим и физическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти, бюджетными учреждениями Оренбургской области и иными юридическими лицами за счет средств областного бюджета безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в соответствии с законодательством;

**исполнитель государственной услуги юридическим и физическим лицам** - органы государственной власти, органы управления государственными внебюджетными фондами, бюджетные учреждения, уполномоченные предоставлять государственные услуги юридическим и физическим лицам в соответствии с видом деятельности, а также юридические лица, привлеченные поставщиком государственных услуг для выполнения работ в рамках государственного задания;

**перечень государственных услуг юридическим и физическим лицам** - правовой акт, утверждаемый Правительством Оренбургской области, определяющий наименование государственной услуги, категории и группы получателей данных услуг, поставщиков соответствующих услуг и органы исполнительной власти Оренбургской области, ответственные за организацию их предоставления;

**получатель государственной услуги** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее - гражданин) и (или) организация, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя к поставщику государственных услуг юридическим и физическим лицам для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных действующим законодательством обязанностей;

**поставщик государственных услуг юридическим и физическим лицам** - органы государственной власти, органы управления государственными внебюджетными фондами, бюджетные учреждения, уполномоченные предоставлять государственные услуги юридическим и (или) физическим лицам в соответствии с видом деятельности, а также привлекать для оказания государственных услуг юридических лиц в соответствии с государственным заданием;

**стандарт предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам** - совокупность требований к качеству, объему, порядку и условиям

предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Оренбургской области.

### **Статья 3. Основные принципы стандартизации государственных услуг юридическим и физическим лицам**

1. Стандартизация государственных услуг в Оренбургской области производится на основании принципов:

законности;  
экономичности;  
публичности;  
гарантированности исполнения;  
актуальности;  
эффективности;  
адресности;  
доступности.

2. Принцип законности означает, что стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам разрабатываются и утверждаются в соответствии с федеральными законами, национальными стандартами, техническими регламентами, иными требованиями к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации в соответствии с государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, другими установленными федеральными органами государственной власти и законами Оренбургской области требованиями.

3. Принцип экономичности означает, что стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам разрабатываются исходя из необходимости удовлетворения потребителей, обеспечения доступности государственных услуг и соблюдения установленных федеральными органами государственной власти национальных стандартов, технических регламентов и государственных санитарно-эпидемиологических правил за счет использования наименьшего количества ресурсов.

4. Принцип публичности означает, что органы государственной власти Оренбургской области формулируют стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам понятным для потребителей образом, обеспечивают открытость и публичность утвержденных стандартов предоставления государственных услуг.

5. Принцип гарантированности исполнения означает, что исполнение установленных стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам в полном объеме обеспечивается финансированием из областного бюджета. Утверждение стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам, не обеспеченных финансированием, не допускается.

6. Принцип актуальности означает, что стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам подлежат систематическому пересмотру в сторону установления более строгих требований к предоставлению государственных услуг, соответствующих потребностям дальнейшего развития Оренбургской области и повышению удовлетворенности получателей государственных услуг.

7. Принцип эффективности означает, что механизм предоставления

государственных услуг юридическим и физическим лицам в рамках утвержденного **государственного задания** должен исходить из достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств или достижения наилучшего результата с использованием определенного объема средств.

8. Принцип адресности означает, что **стандарт предоставления государственной услуги** должен предусматривать предоставление услуг конкретной категории получателей, нуждающихся в этих услугах.

9. Принцип доступности означает обеспечение возможности свободного, необременительного получения услуги в условиях максимальной приближенности к **получателю государственной услуги** при обращении непосредственно, а также через своего представителя к поставщику или **исполнителю государственной услуги**.

#### **Статья 4. Требования к содержанию стандарта предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам**

1. Стандарт предоставления **государственной услуги юридическим и физическим лицам** включает в себя:

- цель оказания услуги;
- характеристику потенциальных **получателей государственной услуги**;
- показатели оценки качества предоставления государственной услуги;
- характеристику правовых основ предоставления государственной услуги;
- краткое описание технологии предоставления государственной услуги;
- требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги;
- требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей;
- требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги;
- требования к уровню информационного обеспечения **получателей государственной услуги**;
- требования к организации учета мнения получателей о качестве государственной услуги;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- иные требования, необходимые для обеспечения предоставления услуги на высоком качественном уровне.

2. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам в зависимости от содержания государственной услуги могут включать в себя:

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

3. Требования к доступности услуги для потребителей в зависимости от содержания услуги могут включать в себя:

- требования к режиму работы организаций, предоставляющих государственную услугу;
- требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги от потенциальных получателей;
- требования к очередности предоставления государственной услуги в случае

превышения спроса на государственную услугу над возможностями ее предоставления;  
требования к регистрации и рассмотрению жалоб (претензий) **получателя государственных услуг**;

иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности государственной услуги получателям.

4. Требования к кадровому обеспечению предоставления **государственной услуги юридическим и физическим лицам** в зависимости от содержания государственной услуги могут включать в себя:

требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, в том числе в соотношении с численностью получателей государственной услуги;

требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги;

требования к периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги;

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

5. Требования к уровню информационного обеспечения в зависимости от содержания услуги могут предусматривать требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге, а также иных сведений, необходимых для **получателя государственной услуги**.

6. Требования к организации учета мнения получателей о качестве государственной услуги могут включать в себя требования к механизмам его сбора и учета.

## **Статья 5. Требования к структуре стандарта предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам**

1. Структура **стандарта предоставления государственной услуги** содержит следующие разделы:

1) категория **получателей государственной услуги**;

2) описание государственной услуги;

3) требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за оказанием государственной услуги и в ходе получения государственной услуги;

4) порядок получения государственной услуги;

5) защита интересов получателя государственной услуги.

2. Стандарт предоставления **государственной услуги юридическим и физическим лицам** должен обеспечивать:

1) своевременную, полную и достоверную информацию о государственной услуге и порядке ее предоставления (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, единицы измерения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан, и т.п.);

2) учет потребностей и предпочтений **получателей государственной услуги**;

3) предоставление предусмотренных действующим законодательством льгот и преимуществ при предоставлении государственной услуги;

4) защиту экономических интересов получателя государственной услуги, в том числе путем обеспечения соразмерности сопутствующих оказанию услуги расходов;

5) возмещение вреда, причиненного при предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги;

6) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственной услуги.

3. **Стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам** разрабатываются органами исполнительной власти Оренбургской области и утверждаются Правительством Оренбургской области.

**Статья 6.** Изменение стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам, признание стандарта предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам утратившим силу

1. Изменение **стандарта предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам**, признание его утратившим силу осуществляется путем внесения изменений в соответствующее постановление Правительства Оренбургской области или признания его утратившим силу (полностью или в части) в случаях, предусмотренных настоящей статьей.

2. Изменение стандартов предоставления **государственной услуги юридическим и физическим лицам** осуществляется в случаях:

изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации или Оренбургской области, устанавливающих требования к объему государственной услуги, порядку и условиям ее оказания, иные обязательные характеристики государственной услуги и послуживших основанием для установления стандарта предоставления соответствующей услуги;

если применяемый утвержденный стандарт предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам требует пересмотра по предложениям органов исполнительной власти, ответственных за организацию их предоставления, основанным на результатах анализа практики предоставления услуг;

установления иных требований к стандартам в целях совершенствования качества оказания услуг;

внесения изменений в **перечень государственных услуг юридическим и физическим лицам**, изменяющих наименование, содержание, получателей, поставщиков государственных услуг.

3. В случае включения в перечень государственных услуг юридическим и физическим лицам новой государственной услуги совокупность требований, предъявляемых к предоставлению данной государственной услуги, включается в постановление Правительства Оренбургской области в течение месяца со дня внесения изменений в перечень государственных услуг юридическим и физическим лицам.

4. Признание постановления Правительства Оренбургской области, устанавливающего стандарты предоставления государственной услуги юридическим и физическим лицам, утратившим силу осуществляется в случае исключения соответствующей государственной услуги из перечня государственных услуг юридическим и физическим лицам.

**Статья 7.** Применение стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам

1. **Стандарты предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам** используются исполнительными органами государственной власти Оренбургской области:

при формировании **государственного задания** на предоставление государственных услуг физическим и юридическим лицам и для определения объемов

финансового обеспечения указанного государственного задания;

формулировании условий государственных контрактов на предоставление государственных услуг физическим и юридическим лицам.

2. Стандарты предоставления [государственных услуг юридическим и физическим лицам](#) являются обязательными для исполнения всеми поставщиками, осуществляющими оказание соответствующих услуг на территории Оренбургской области.

#### **Статья 8. Контроль за соблюдением стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам**

1. Контроль за соблюдением стандартов предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам осуществляет исполнительный орган государственной власти Оренбургской области, ответственный за организацию предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам в соответствии с государственным заданием и (или) государственным контрактом.

2. Физическое или юридическое лицо, не получившее государственную услугу в соответствии с утвержденным стандартом, вправе обратиться с жалобой к руководителю соответствующей организации, учреждения, в исполнительный орган государственной власти Оренбургской области, ответственный за организацию предоставления соответствующих государственных услуг юридическим и физическим лицам либо в суд с иском к [поставщику государственных услуг](#) для защиты своих нарушенных прав.

3. Нарушение [стандарта предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам](#) влечет за собой применение к виновным лицам ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4. Правительство Оренбургской области ежегодно представляет в Законодательное Собрание области информацию о соответствии фактически предоставляемых государственных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным стандартам предоставления [государственных услуг юридическим и физическим лицам](#) одновременно с проектом закона Оренбургской области об областном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

#### **Статья 9. Информирование получателей государственных услуг о стандартах предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам**

Исполнительные органы государственной власти Оренбургской области, ответственные за организацию предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам, обеспечивают предоставление [получателям государственных услуг](#) информации об утвержденных стандартах предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам посредством их официального опубликования, а также их обязательного размещения в сети "Интернет" на сайтах исполнительных органов государственной власти Оренбургской области или [поставщиков государственных услуг](#).

#### **Статья 10. Оценка соответствия государственных услуг стандартам предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам**

Порядок проведения оценки соответствия фактически предоставленных государственных услуг установленным [стандартам предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам](#) устанавливается [постановлением](#)

Правительства Оренбургской области.

**Статья 11.** Вступление в силу настоящего Закона

Настоящий Закон вступает в силу по истечении десяти дней после дня его [официального опубликования](#).

Порядок и сроки перехода на стандартизацию предоставления [государственных услуг юридическим и физическим лицам](#) определяются Правительством Оренбургской области. Переход осуществляется в срок не позднее 1 января 2010 года.

Губернатор Оренбургской области

А.А.Чернышев

г. Оренбург, Дом Советов

6 июля 2009 года

№ 3042/667-IV-ОЗ