

предприниматель, на удовлетворение потребностей которых направлена муниципальная услуга.

1.3.3 **предоставление муниципальных услуг** - действия, направленные на удовлетворение общественных потребностей получателей муниципальных услуг, которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств бюджета Петрозаводского городского округа;

1.3.4 **стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – Стандарт)** - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя.

1.4. Предметом стандарта являются взаимоотношения получателя услуги и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

## **2. Принципы разработки стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

2.1. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляются в соответствии со следующими принципами:

2.1.1 обязательности предоставления муниципальных услуг, находящихся в компетенции органов местного самоуправления;

2.1.2 учета потребностей и предпочтений получателя услуги при выборе способа оказания услуги;

2.1.3 недопустимости снижения уровня требований к услуге по сравнению с требованиями, установленными государственными нормативными актами в сфере предоставления муниципальных услуг;

2.1.4 гарантированности прав получателей услуг;

2.1.5 организации эффективного взаимодействия получателя услуги с органом, оказывающим услуги, его должностными лицами;

2.1.6 бесплатности услуги для ее получателя, обоснованности размера платы за оказание услуги в случае, если она предусмотрена соответствующими нормативными правовыми актами;

2.1.7 закрепления в стандарте измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) услуги.

2.2. При разработке стандартов качества получателям услуг должно быть гарантировано:

2.2.1 соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании услуги, территориальная, транспортная и временная доступность услуги, обеспечивающая равный и удобный доступ к услуге для всех получателей услуг;