

2.2.2 получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге и порядке ее оказания;

2.2.3 предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании услуги;

2.2.4 возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении услуги, а также стандартов качества предоставления услуг;

2.2.5 возмещение вреда, причиненного при оказании услуг, в соответствии с действующим законодательством.

3. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Стандарт является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.

3.2. Стандарт должен приниматься в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.

3.3. Стандарт услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

3.4. Стандарт может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг.

3.5. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления, включая:

3.5.1 обращение за услугой, его оформление и регистрацию;

3.5.2 ожидание услуги, ее получение;

3.5.3 оценку соответствия качества фактически предоставленной услуги стандарту;

3.5.4 рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

3.6. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:

3.6.1 наименование структурного подразделения администрации города, уполномоченного выступать от имени главного распорядителя бюджетных средств – разработчика стандарта;

3.6.2 область его применения, включая назначение стандарта;

3.6.3 основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;

3.6.4 перечень нормативных правовых актов органов государственной власти и местного самоуправления, регламентирующих качество предоставления услуг в области применения данного стандарта;

3.6.5 перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно пункту 3.7 настоящего Положения.