

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.06.2011 г. № 439

**О стандартах качества предоставления муниципальных услуг**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, внедрения результативности бюджетного планирования и повышения эффективности бюджетных расходов, совершенствования деятельности органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и структурных подразделений администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственных за предоставление муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, администрация муниципального образования ЗАТО г.Североморск

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг.

2. Главным распорядителям бюджетных средств, администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурным подразделениям, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности, обеспечить разработку стандартов качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах в срок до 1 декабря 2011 года в соответствии с утвержденным Положением.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель Главы  
администрации ЗАТО г.Североморск  
Б.Е. Алякринский

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о стандартах качества предоставления муниципальных услуг**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные требования к разработке, содержанию и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг - обязательных для исполнения правил оказания услуг, устанавливаемых в интересах получателей муниципальных услуг.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг являются повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг и повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений и структурных подразделений администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.3. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется по сферам образования, культуры, спорта, здравоохранения и иным сферам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, отнесенным в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» к вопросам местного значения.

1.4. Стандарты качества муниципальных услуг являются обязательными для исполнения всеми муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственными за оказание соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования.

#### 2. Основные понятия и термины, применяемые в настоящем Положении

В целях настоящего Положения применяются следующие основные понятия и термины:

муниципальная услуга (работа) - услуга (работа), оказываемая (выполняемая) физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами;

получатель муниципальной услуги (работы) - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением (выполнением) соответствующей муниципальной услуги (работы), а также наделенное правом получить соответствующую муниципальную услугу (работу) в соответствии с законодательством Российской Федерации, Мурманской области и нормативными правовыми актами муниципального образования ЗАТО г.Североморск;

качество муниципальной услуги (работы) - степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению), включая требования доступности для потребителей муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ);

стандарт качества муниципальной услуги (работы) - совокупность требований к объему (содержанию) муниципальной услуги (работы), порядку и условиям ее оказания (выполнения), а также к иным обязательным характеристикам муниципальной услуги

(работы) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

Иные понятия и термины применяются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

3. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Стандарты качества муниципальных услуг утверждаются на муниципальные услуги, которые включены в утвержденные ведомственные перечни муниципальных услуг, предоставляемые за счет средств местного бюджета.

3.2. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, органами местного самоуправления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ее структурными подразделениям, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной, осуществляющими управление деятельностью в соответствующей сфере.

3.3. Стандарты качества муниципальных услуг утверждаются постановлениями администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

3.4. Отмена стандарта качества муниципальной услуги без его замены на новый допускается только в случае прекращения оказания соответствующей муниципальной услуги.

3.5. Изменение стандарта качества муниципальных услуг (работ), признание его утратившим силу осуществляется путем внесения изменений в соответствующее постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск или признания его утратившим силу (полностью или в части) в следующих случаях:

- изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, устанавливающих требования к объему (содержанию) муниципальной услуги (работы), порядку и условиям ее оказания (выполнения), иные обязательные характеристики муниципальной услуги (работы) и послуживших основанием для установления стандарта соответствующей услуги (работы);

- внесения изменений в перечень муниципальных услуг (работ), изменяющих наименование, объем (содержание), получателей муниципальных услуг (работ).

3.6. В случае включения в перечень муниципальных услуг (работ) новой муниципальной услуги (работы), совокупность требований, предъявляемых к данной муниципальной услуге (работе), включается в постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск в течение месяца со дня внесения изменений в перечень муниципальных услуг (работ).

3.7. Признание постановления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, устанавливающего стандарты качества муниципальной услуги (работы), утратившим силу осуществляется в случае исключения соответствующей муниципальной услуги (работы) из перечня муниципальных услуг (работ).

4. Основные требования к содержанию стандарта качества муниципальной услуги (работы)

4.1. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) включает в себя следующие обязательные требования к ее оказанию (выполнению):

- 1) наименование муниципальной услуги (работы);
- 2) содержание муниципальной услуги (работы);

3) категории и группы получателей муниципальных услуг (работ);  
4) перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к муниципальной услуге (работе);

5) объем муниципальной услуги (работы);

6) результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);

7) порядок и условия оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включающие в себя:

продолжительность оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (при необходимости - продолжительность оказания отдельных частей муниципальной услуги (работы) и (или) срок предоставления (выполнения) муниципальной услуги (работы);

требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), к месту оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), к оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);

требования к работникам, оказывающим (выполняющим) соответствующую муниципальную услугу (работу);

санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);

порядок информирования о предоставляемой (выполняемой) муниципальной услуге (работе);

порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу);

8) основные показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включающие критерии оценки качества муниципальной услуги (работы) и систему индикаторов качества предоставляемой муниципальной услуги (работы);

9) иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на качественном уровне.

4.2. Наименование муниципальной услуги (работы) в стандарте качества муниципальной услуги (работы) указывается в соответствии с наименованием, указанным в ведомственном перечне муниципальных услуг (работ).

4.3. Категории и группы получателей муниципальных услуг (работ) должны соответствовать ведомственному перечню муниципальных услуг (работ) и могут включать указание на гражданство, место проживания или место пребывания, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг (работ).

4.4. Характеристика правовых основ оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) представляет собой перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, содержащих обязательные требования к объему (содержанию) муниципальной услуги (работы), порядку и условиям ее оказания (выполнения), а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги (работы), служащие основанием для установления стандарта соответствующей муниципальной услуги (работы).

4.5. Объем (содержание) муниципальной услуги (работы), включающий в себя описание действий, которые должны быть произведены в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) или составные части муниципальной услуги (работы), а также указание на результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) могут включать требования:

- к зданиям и прилегающей территории, помещениям;
- к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- к обеспеченности мягким инвентарем;
- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги (работы) на качественном уровне.

4.7. Требования к работникам, оказывающим (выполняющим) соответствующую муниципальную услугу (работу), в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) могут включать требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы), в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги (работы);
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы);
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы);
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы).

4.8. Требования к уровню информационного обеспечения в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) предусматривают требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой (выполняемой) муниципальной услуге (работе), а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги (работы).

4.9. В зависимости от отрасли стандарт качества может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы).

5. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ)

5.1. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) учитываются:

- при установлении нормативов финансирования муниципальных услуг (работ);
- при установлении муниципального задания, предусмотренного Бюджетным кодексом Российской Федерации и задания учредителя, предусмотренного Федеральным законом от 2 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- при размещении заказа на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- при осуществлении среднесрочного финансового планирования и составлении реестра расходных обязательств муниципального образования ЗАТО г.Североморск;
- при составлении проекта бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

5.2. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) принимаются во внимание в ходе внедрения в муниципальном образовании ЗАТО г.Североморск принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат.

5.3. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) являются обязательными для исполнения всеми бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами, осуществляющими оказание (выполнение) соответствующих муниципальных услуг (работ) на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

6. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг (работ)

6.1. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг (работ) проводится с целью выявления практики выполнения утвержденных стандартов,

установления случаев и причин несоблюдения стандартов, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству муниципальных услуг (работ).

6.2. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг (работ) проводится не реже одного раза в год,

6.3. Результаты оценки учитываются при составлении проекта бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск на очередной финансовый год.

7. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ)

7.1. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляют главные распорядители бюджетных средств, органы местного самоуправления администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ее структурные подразделения, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, ответственные за организацию предоставления (выполнения) данных муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальным заданием и (или) муниципальным контрактом.

7.2. Физическое или юридическое лицо, не получившее муниципальную услугу (работу) в соответствии с утвержденным стандартом качества, вправе обратиться с жалобой к руководителю соответствующей организации либо в орган администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственный за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ).

7.3. Нарушение стандарта качества муниципальных услуг (работ) влечет за собой применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8. Информирование получателей муниципальных услуг (работ) о стандартах качества муниципальных услуг (работ)

Органы администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственные за организацию предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ), обеспечивают предоставление получателям муниципальных услуг (работ) информации об утвержденных стандартах качества муниципальных услуг (работ) посредством их официального опубликования, а также их обязательного размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, официальных сайтах органов администрации Муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг (работ) или официальных сайтах поставщиков муниципальных услуг (работ).

---