



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.10.2018 г.

№ 1774

О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)

В целях повышения качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в соответствии с муниципальными заданиями, повышения эффективности использования средств местного бюджета и деятельности муниципальных учреждений, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее – Положение).

2. Органам, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, в срок до 01.01.2019 привести в соответствие с настоящим постановлением стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в соответствующих сферах деятельности.

3. Установить, что до утверждения в соответствии с настоящим постановлением стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) применяются стандарты качества предоставления муниципальных услуг, утвержденные в соответствии с постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг».

4. Признать утратившим силу с 01.01.2019 постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг».

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

Глава ЗАТО г.Североморск

В.В. Евменьков

ПОЛОЖЕНИЕ
о стандартах качества оказания (выполнения)
муниципальных услуг (работ)

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к разработке, содержанию, применению и контролю за соблюдением стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

2. Действие настоящего Положения не распространяется на:

- муниципальные услуги, предоставляемые в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- муниципальные услуги (работы), стандарты качества оказания (выполнения) которых в соответствии с законодательством Российской Федерации утверждаются соответствующими уполномоченными федеральными органами исполнительной власти.

3. В настоящем Положении используются основные понятия, определенные Бюджетным кодексом Российской Федерации. Для целей настоящего Положения также используются следующие понятия:

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители) муниципальными казенными, бюджетными, автономными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;

- муниципальная работа - работа, выполняемая в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом (далее - потребители) муниципальными казенными, бюджетными, автономными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;

- качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) - совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги (работы);

- стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (далее - стандарт качества) - требования к качеству оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), разработанные и утвержденные в порядке, установленном настоящим Положением в интересах потребителя муниципальной услуги (работы).

4. Основными целями разработки стандартов качества являются:

- установление минимально необходимых характеристик и требований, которым должны соответствовать муниципальные услуги (работы);

- обеспечение потребителей муниципальными услугами (работами) идентичного качества;

- повышение информированности потребителей о требованиях, предъявляемых к качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- повышение степени удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- определение обоснованных нормативных затрат на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ);

- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений за счет унификации требований к условиям, процедурам и качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

II. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества

5. Стандарты качества утверждаются на муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности и финансируемые за счет средств бюджета муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

6. Разработка стандартов качества осуществляется органами, осуществляющими функции и полномочия учредителя учреждений в отношении муниципальных услуг (работ), включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ, в соответствии с Примерной формой (приложение к настоящему Положению) с учетом отраслевых особенностей и специфики (содержания) муниципальной услуги (работы).

7. Разработка стандартов качества осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- а) выполнимость требований стандартов качества;
- б) недопустимость снижения уровня требований к муниципальной услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации, Мурманской области и муниципальными правовыми актами ЗАТО г.Североморск;
- в) равенство и гарантированность прав потребителей муниципальных услуг (работ) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ);
- г) публичность стандартов качества;
- д) оптимальное и максимально эффективное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ).

8. Стандарты качества утверждаются правовыми актами Органов, осуществляющих функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений.

9. Изменение стандарта качества осуществляется в случаях:

- а) изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, устанавливающих основание и регламентирующих оказание (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы);
- б) изменения сведений информативного характера, указанных в стандарте качества, не носящих характера нормативных требований;
- в) изменения требований к процессу и условиям оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) по решению органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя, не противоречащему законодательству Российской Федерации, Мурманской области и муниципальным правовым актам.

10. Отмена стандарта качества без его замены на новый допускается в случае прекращения оказания (выполнения) соответствующей муниципальной услуги (работы).

11. Утвержденные стандарты качества подлежат размещению на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципального образования, органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя и учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу).

III. Требования к содержанию стандартов качества

12. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

Изложение положений стандарта качества должно производиться с учетом последовательности действий по оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы) и сопровождаться необходимыми пояснениями.

Стандарт качества устанавливает обязательные минимальные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом и на каждом этапе ее оказания (выполнения).

13. Стандартом качества закрепляются измеримые требования к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги (работы).

14. Стандарт качества должен содержать:

- наименование и цель муниципальной услуги (работы);
- сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- правовые основы оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (основные нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы));
- перечень и характеристику потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы);
- показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- требования к процедурам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей;
- требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы);
- требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на высоком качественном уровне, определяемые органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений.

IV. Применение стандартов качества и контроль за их соблюдением

15. Стандарты качества применяются муниципальными учреждениями, оказывающими (выполняющими) соответствующие муниципальные услуги (работы) в соответствии с муниципальным заданием.

16. Стандарты качества используются:

- при формировании муниципальных заданий;
- при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд в целях оказания (выполнения) услуг (работ);
- при установлении нормативов затрат на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ);

17. Стандарты качества учитываются при составлении обоснований бюджетных ассигнований, муниципальных программ, формировании реестра расходных обязательств муниципального образования.

18. Стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) обязательны для исполнения муниципальными учреждениями, оказывающими (выполняющими) соответствующие муниципальные услуги (работы) в соответствии с муниципальным заданием.

19. Органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя, осуществляют контроль за соблюдением соответствующих стандартов качества.

Оценка соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества осуществляется органами, осуществляющими функции и полномочия учредителя, в порядке, установленном администрацией ЗАТО г. Североморск.

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА
стандарта качества оказания (выполнения)
муниципальной услуги (работы)**

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) _____

2. Наименование муниципальной услуги (работы) _____

3. Цель муниципальной услуги (работы) _____

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

5. Термины и определения, используемые в Стандарте качества:

6. Правовые основы оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

(перечень нормативных правовых актов, устанавливающих основания оказания

(выполнения) муниципальной услуги (работы) и требования к условиям и процедурам ее оказания (выполнения))

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы): _____

8. Показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (приложение к настоящему стандарту качества).

9. Требования к процедурам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы): _____

9.2. Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы): _____

9.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы): _____

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае ее несоответствия стандарту качества: _____

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание		
2. Прилегающая территория		
3. ...		

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы		
2. Санитарное состояние		
3. ...		

12. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей:

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

Должность 1	Нормативная численность 2	НПА, устанавливающий нормативную численность 3	Уровень квалификации 4	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации 5

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы):

Способ получения информации 1	Состав размещаемой информации 2	Периодичность обновления информации 3
1		
2		

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) _____

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на высоком качественном уровне, _____

**ПОКАЗАТЕЛИ
оценки качества оказания (выполнения)
муниципальной услуги (работы)**

« _____ »
наименование муниципальной услуги (работы)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
2. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
3. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей			
Наименование требования 1			

Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
7. Другие требования			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования n			
