



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЈӖП

от 5 июля 2017 года № 149  
с. Чемал

**Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Чемальский район»**

В целях повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, и степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг, администрация района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Чемальский район» согласно приложению № 1 к постановлению.

2. Консультанту организационно-правового отдела администрации Чемальского района (Шмальц М.А. ) разместить настоящее Постановление на официальном сайте муниципального образования «Чемальский район» в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Первого заместителя главы администрации Чемальского района Т.А. Путинцеву.

И.о. главы администрации  
Чемальского района

П.А. Яманов

**ПОРЯДОК**  
**разработки и утверждения стандартов качества предоставления**  
**муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного**  
**самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального**  
**образования «Чемальский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Чемальский район» (далее – Порядок) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) являются:

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества муниципальных услуг;
- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг;
- определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений района, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.3. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга – услуга, оказываемая (выполняемая) органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Чемальский район», выполняемая в соответствии с муниципальным заданием, осуществляемая в рамках их компетенции и ответственности, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) муниципальных услуг;
- получатель (потребитель) муниципальной услуги – физические и юридические лица, на которые направлена конкретная муниципальная услуга;

- 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 местного бюджета;
- муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг (выполнению работ);
- 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 муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, возникающие в процессе оказания и (или) потребления результатов муниципальной услуги.

## **2. Требования к содержанию стандарта качества муниципальной услуги**

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

2.2 Стандарт должен приниматься в форме, доступной для понимания получателем муниципальной услуги.

2.3. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

2.4. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступность муниципальной услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

2.5. Структура стандарта качества муниципальной услуги:

- 1) Общие положения:
  - a) наименование муниципальной услуги;
  - b) наименование органа местного самоуправления, муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон).
- 2) Условия и порядок получения доступа к муниципальной услуге:
  - a) описание получателей муниципальной услуги или их законных представителей;
  - b) документы необходимые потребителю муниципальной услуги для ее получения;
  - c) порядок действий потребителя муниципальной услуги;
  - d) порядок получения муниципальной услуги;

- e) описание результата предоставления муниципальной услуги;
- f) конечный результат предоставления муниципальной услуги.
- 3) Требования к учреждению, предоставляющему муниципальную услугу:
  - a) требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
  - b) требования к рабочим местам сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
  - c) требования к сотрудникам учреждения, которые оказывают муниципальную услугу.
- 4) Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта.
- 5) Ответственность за нарушение требований стандарта:
  - a) меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги;
  - b) меры ответственности руководителя учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги.

2.6. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, является:

- наличие в публичном доступе сведений о предоставляемой муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготные категории граждан и т. п.);
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми осуществляет деятельность муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т. п., включая наличие требований к их содержанию);
- условия размещения и режим работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (требования к месторасположению муниципального учреждения, к помещениям и т. д.);
- наличие специального технического оснащения муниципального учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т. п.);
- укомплектованность муниципального учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т. п.);
- особенности информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения, оказывающего услугу (состав и доступность информации о муниципальном учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т. д.);
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью исполнителя услуги, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальной услуги.

2.7. Исходя из особенностей предоставления муниципальной услуги, могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальной услуги муниципальными учреждениями:

- к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- к составу и последовательности действий получателя муниципальной услуги и муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания муниципальной услуги, срокам ожидания получения услуги после оформления соответствующего запроса;

- к очередности предоставления муниципальной услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания данной услуги;

- к перечню оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

- к результатам, который должен получить получатель муниципальной услуги;

- к порядку подачи, регистрации и рассмотрению жалоб на недостаточную доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;

- к порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги.

2.8. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:

- использования стандарта получателями муниципальной услуги;

- проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам.

### **3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества муниципальных услуг**

3.1. Разработка стандартов осуществляется структурными подразделениями администрации муниципального образования «Чемальский район», непосредственно оказывающими муниципальные услуги органа местного самоуправления, муниципальными учреждениями, предоставляющими соответствующие муниципальные услуги.

3.2. Разработка и утверждение стандартов осуществляется на муниципальные услуги, закрепленные в Реестре муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования «Чемальский район» и подведомственными ей организациями.

3.3. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг утверждаются постановлением администрации муниципального образования «Чемальский район».

3.4. Изменение и отмена стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

Отмена стандарта без его замены на новый стандарт допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги, а также изменяется на основании проведенного анализа соответствия оказываемых муниципальных услуг разработанным стандартам качества, когда выявляется, что учреждения в силу объективных причин, не зависящих от них, не могут исполнять в полном объеме требования, прописанные в стандарте.

3.5. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.

3.6. Разработанные стандарты качества предоставления муниципальных услуг подлежат обязательному официальному опубликованию на официальном сайте администрации «Чемальский район».

#### **4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

4.1. Применение стандартов осуществляется органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Чемальский район», оказывающими муниципальные услуги.

4.2. Органы местного самоуправления и муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги в процессе применения стандартов обеспечивают:

- исполнение стандарта и первичный контроль его исполнения;
- информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;
- выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества.

4.3. Структурные подразделения администрации муниципального образования «Чемальский район», осуществляющие функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений, обеспечивают:

- контроль за соблюдением стандартов;
- контроль за исполнением стандартов, путем проведения оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг их стандартам;
- использование требований стандарта при разработке муниципальных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4.4. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества утверждается нормативным правовым актом администрации муниципального образования «Чемальский район».

4.5. В целях совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления, стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться структурным подразделением администрации муниципального образования «Чемальский район», осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей муниципальных услуг, на основании проведенного анализа оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг их стандартам.

4.6. Применение стандартов должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными учреждениями и повышение эффективности использования средств местного бюджета.

4.7. Контроль за полнотой и эффективностью применения стандартов качества муниципальных услуг осуществляется руководителем соответствующего муниципального учреждения.

## **5. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества бюджетных услуг**

5.1 Объем финансовых ресурсов, передаваемых исполнительным органам администрации муниципального образования «Чемальский район», предоставляющим муниципальные услуги, должен обеспечивать соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

5.2. Финансирование муниципальных учреждений района, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, Положением о бюджетном процессе в Чемальском районе.