Постановление администрации Сосновского муниципального района Челябинской области от 25.04.2018 года № 1548

|  |  |
| --- | --- |
| О Порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в Сосновском муниципальном районе |  |

В соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь Уставом Сосновского муниципального района, администрация Сосновского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в Сосновском муниципальном районе (приложение № 1).

2. Управлению муниципальной службы (О. В. Осипова) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в информационном бюллетене «Сосновская Нива» и в сети Интернет.

3. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на Заместителя главы Сосновского муниципального района Т. В. Тимченко.

Глава Сосновского

муниципального района Е. Г. Ваганов

Приложение № 1

к постановлению

администрации

Сосновского

муниципального района

от 25.04. 2018 г. N 1548

ПОРЯДОК

РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В СОСНОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с разработкой, утверждением и применением стандартов качества муниципальных услуг (работ) в Сосновском муниципальном районе, оказываемых муниципальными учреждениями Сосновского муниципального района, и другими организациями района, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее - организациями). Устанавливает основные принципы и подходы к организации системы стандартизации качества муниципальных услуг (работ) в целях внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам, а также основные требования к разработке, утверждению и применению стандартов качества муниципальных услуг (работ) на территории Сосновского муниципального района.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) муниципальная услуга - услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием муниципальными учреждениями и другими организациями безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления;

2) качество муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей муниципальных услуг;

3) оценка качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) – оценка соответствия фактически предоставленной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей муниципальных услуг;

3) потребители муниципальной услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

4) стандарт качества муниципальной услуги – нормативный правовой акт, который содержит обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя услуги требования к оказанию муниципальной услуги (работы), включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги (работы);

5) субъекты, оказывающие муниципальные услуги (работы) (далее - субъекты) - муниципальные учреждения, в компетенцию которых входит организация и предоставление муниципальных услуг.

3. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ) являются:

1) обеспечение всем потребителям муниципальных услуг доступа к муниципальным услугам равного качества;

2) повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг (работ);

3) определение объемов финансового обеспечения субъектов, необходимых для соблюдения стандарта качества соответствующей муниципальной услуги (работы);

4) повышение эффективности деятельности субъектов, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей муниципальных услуг (работ);

5) привлечение некоммерческих организаций для выполнения функций по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с разрабатываемым на основе стандартов качества услуг муниципальным заданием.

4. Разработка, утверждение и применение стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется в соответствии со следующими принципами:

1) публичности стандартов качества муниципальных услуг;

2) равенства и гарантированности прав потребителей муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;

3) недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Челябинской области и Сосновского муниципального района;

4) недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг (работ);

5) оптимального использования ресурсов (например, временных, кадровых, материально-технических) при предоставлении муниципальных услуг (работ);

6) закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги (работы);

7) бесплатность услуги (работы) для получателей услуги (работы) и обоснованность размера платы за оказание услуги (работы) в случае, если такая плата предусмотрена действующим законодательством.

5. При разработке стандартов качества потребителям муниципальных услуг (работ) должно быть гарантировано:

соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги (работы), доступность муниципальной услуги, обеспечивающая равный и удобный доступ к муниципальной услуге для всех потребителей муниципальных услуг;

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальных услугах и порядке их оказания;

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

6. Стандарты качества муниципальных услуг разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включенных в утвержденные ведомственные перечни муниципальных услуг Сосновского муниципального района.

II. Порядок разработки, утверждения и изменения

стандартов качества муниципальных услуг (работ)

7. Разработка проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется главным распорядителем средств бюджета района.

8. Главный распорядитель средств бюджета района, вправе предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей услуги (работы), опросы потребителей муниципальных услуг. При необходимости для разработки стандартов муниципальных услуг могут создаваться рабочие группы.

9. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) утверждается постановлением администрации Сосновского муниципального района.

10. Изменение и отмена стандарта качества муниципальной услуги (работы) осуществляются в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы), либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги (работы).

Отмена стандарта качества муниципальной услуги (работы) без его соответствующей замены на новый стандарт качества не допускается.

11. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) не реже одного раза в год рассматривается главным распорядителем средств бюджета района, на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги (работы). По итогам проведенного анализа готовится заключение о том, что стандарт качества муниципальной услуги (работы) удовлетворяет потребности потребителей и соответствует требованиям действующего законодательства, либо представляются рекомендации о внесении необходимых изменений и осуществляется подготовка проектов муниципальных правовых актов о внесении соответствующих изменений в стандарт.

12. В целях обеспечения эффективности предоставления муниципальных услуг (работ) главный распорядитель средств бюджета района на периодической основе проводит мониторинг предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ) в соответствии с порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам, утверждаемым постановлением администрации Сосновского муниципального района.

III. Требования к стандартам качества муниципальных услуг (работ)

13. Стандарт качества муниципальной услуги должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований.

 Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги (работы) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

14. Стандарт качества устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая:

обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию;

ожидание муниципальной услуги и получение;

оценку качества фактически предоставленной муниципальной услуги и ее соответствия установленному стандарту качества;

рассмотрение жалоб (претензий) потребителя муниципальной услуги.

15. Стандарт качества муниципальной услуги может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг, объединенных общей отраслевой принадлежностью.

16. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) в обязательном порядке должен содержать:

наименование разработчика стандарта качества;

область применения стандарта качества, включая его назначение;

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

требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ);

показатели качества предоставления услуги (выполнения работы);

осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг (работ);

перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления муниципальной услуги в области применения стандарта качества согласно пункту 18 настоящего Порядка.

17. Стандарт качества в зависимости от специфики предоставления муниципальной услуги может содержать следующие разделы:

1) В разделе "Общие положения" указываются:

наименование муниципальной услуги в той формулировке, которая дана в утвержденном ведомственном перечне муниципальных услуг;

единица измерения муниципальной услуги;

правовые основы предоставления муниципальной услуги;

наименование отраслевого органа администрации района, и (или) организации, предоставляющей муниципальную услугу;

основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги.

2) В разделе "Требования к предоставлению муниципальной услуги" указываются:

состав (содержание) муниципальной услуги;

результат предоставления муниципальной услуги;

требования к качеству и условиям предоставления муниципальной услуги, в том числе требования к организациям (наличие уставных документов, условия размещения организаций, наличие специального технического оснащения, укомплектованность специалистами и требования к их квалификации); требования к технологии оказания услуги;

требования к доступности муниципальной услуги, в том числе: категория потребителей муниципальной услуги;

режим работы организаций, порядок доступа и обращений в организацию, предоставляющую муниципальную услугу, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

условия выбора потребителем муниципальной услуги, организации;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги и сроки приостановления предоставления муниципальной услуги;

особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и другим льготным категориям граждан, определенным законодательством Российской Федерации);

оценка качества предоставления муниципальной услуги (система индикаторов качества);

информационное сопровождение деятельности организаций;

контроль качества предоставления услуги;

другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные действующим законодательством Российской Федерации и Челябинской области.

18. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (полное наименование муниципальной услуги, единицы измерения муниципальной услуги, перечень потребителей муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

удобные условия размещения муниципальных учреждений (требования к месторасположению организации, к помещениям и т.д.) и режим работы, определенный в соответствии с действующим законодательством;

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.);

наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги муниципальными учреждениями, согласно пункту 19 настоящего Порядка;

особенности информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения (состав и доступность информации об организации, 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 муниципального учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги согласно стандарту качества;

иные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги в области применения стандарта качества.

19. Исходя из особенностей предоставления муниципальной услуги, могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальных услуг (работ):

к порядку доступа и обращений в организацию, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

к составу и последовательности действий потребителя муниципальной услуги и муниципального учреждения;

к объему и содержанию муниципальной услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя;

к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания муниципальной услуги, срокам ожидания получения муниципальной 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 предоставлении муниципальной услуги;

к результатам, которые должен получить потребитель муниципальной услуги;

к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества;

к порядку исправления возможных недостатков оказания муниципальной услуги;

к иным составляющим процесса оказания соответствующей услуги.

20. Определение отдельных составляющих стандарта качества должно осуществляться с учетом возможности проверки соответствия фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества.

21. Макет стандарта качества муниципальной услуги приведен в Приложении N 1 к настоящему Порядку.

VI. Применение стандартов качества муниципальных услуг

22. Соблюдение стандартов качества муниципальных услуг является обязательным для всех муниципальных учреждений и организаций, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

23. Контроль соблюдения стандартов качества муниципальных услуг осуществляют главные распорядители средств бюджета района.

24. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества муниципальных услуг осуществляется бесплатно.

25. Разработанные стандарты качества подлежат обязательному опубликованию в информационном бюллетене «Сосновская Нива» и размещению на официальном сайте администрации Сосновского муниципального района в сети Интернет.

Информации о стандартах качества муниципальных услуг размещается (вывешивается) в помещениях, занимаемых организациями.

26. Стандарт качества муниципальной услуги должен содержать информацию о том, что она оказывается за плату или бесплатно.

27. Стандарт качества муниципальной услуги в части требований к ресурсному (материально-техническому) оснащению утверждается в объеме, предусмотренном в пределах средств бюджета района.

28. Несоблюдение или ненадлежащее соблюдение должностным лицом стандарта муниципальной услуги, если соблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы) находится в его компетенции, является неисполнением или ненадлежащим исполнением им служебных обязанностей и влечет ответственность, установленную действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

29. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества предоставления услуг (работ) в области применения стандарта качества осуществляется руководителем соответствующего главного распорядителя средств бюджета района.

30. Применение стандартов качества должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными муниципальными учреждениями, организациями и повышение эффективности использования средств бюджета Сосновского муниципального района.

Начальник финансового отдела Т. В. Тимченко

Приложение 1

к Порядку о разработке

и утверждении

 стандартов качества

муниципальных услуг

 Макет

 стандарта качества муниципальной услуги в области

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование отрасли, в которой осуществляется оказание услуги)

 I. Общие положения

 1. Разработчик стандарта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование муниципального учреждения)

 2. Область применения стандарта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (назначение стандарта)

 3. Термины и определения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (основные понятия, используемые в рамках стандарта)

 4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления

муниципальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (перечень нормативных правовых документов, в том числе ссылки

 на государственные стандарты в области применения стандарта)

 5. Основные факторы качества, используемые в стандарте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг

 в области применения стандарта)

 II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

 1. Качество услуг по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование муниципальной услуги)

 1.1. Сведения о муниципальной услуге:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (полное наименование муниципальной услуги, ед. изм. муниципальной

 услуги, перечень потребителей муниципальной услуги и т.д.)

 1.2. Документы, регламентирующие деятельность организации:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать

 организация, предоставляющая услугу: устав, положение, лицензия,

 инструкции и т.д.)

 1.3. Условия размещения и режим работы организации:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (требования к месторасположению и режиму работы организации,

 к характеристикам помещений и т.д.)

 1.4. Техническое оснащение организации:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.д.)

 1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (количественные и квалификационные требования к персоналу,

 системе переподготовки кадров и т.д.)

 1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (особенности процесса оказания муниципальной услуги, включая сроки,

 объемы и другие качественные характеристики в соответствии

 с п.19 настоящего Порядка)

 1.7. Информационное сопровождение деятельности организации:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах

 предоставления услуг, сведения о периодичности обновления

 информации и источниках информации и т.д.)

 1.8. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей

муниципальную услугу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (внутренняя (собственная) и внешняя система (служба) контроля

 за деятельностью организации, за соблюдением фактически

 предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества)

 1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности

 указанных лиц за некачественное предоставление муниципальных услуг)

 1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Критерии качества | Единица измерения | Нормативное значение критерия | Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Глава Сосновского

муниципального района Е.Г. Ваганов