

АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального образования – Новомичуринское городское поселение
Пронского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 ноября 2014 года

№ 340

Об утверждении Положения о порядке разработки и применении стандартов качества предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Уставом муниципального образования - Новомичуринское городское поселение, в целях разработки системы бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, администрация муниципального образования – Новомичуринское городское поселение

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке разработки и применении стандартов качества предоставления муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Экономическому сектору администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение, разработать и предоставить на утверждение стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственных администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального образования - Новомичуринское городское поселение.

4. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение от 15.12.2011г. № 265 «Об утверждении Положения о разработке стандартов качества предоставления муниципальных услуг»

5. Общему отделу (Колёкина Е.В.) ознакомить с настоящим постановлением муниципальные бюджетные учреждения подведомственных

администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги (работы).

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Новомичуринского
городского поселения

И.Н.Кречко

Рассылка:

В дело - 1 экз.;

В общий отдел – 1 экз.;

В экономический сектор – 1 экз.;

В МБУК «ДК «Энергетик»- 1 экз.

В МБУК «Новомичуринская городская библиотека» - 1 экз.

В МБУК «Новомичуринская детская библиотека» - 1 экз.

В МБУ «ФОК «Дельфин» - 1 экз.

Генералова С.А. – главный специалист экономического отдела
4-34-96

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАЗРАБОТКИ И ПРИМЕНЕНИИ СТАНДАРТОВ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке разработки и применении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (далее - Положение) определяет основные принципы, правила и порядок разработки, утверждения, изменения, применения и отмены стандартов качества муниципальных услуг в администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области.

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

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

поставщик муниципальной услуги - муниципальное бюджетное учреждение в которой размещается муниципальное задание (заказ);

стандарт качества муниципальной услуги (работы) - совокупность требований к составу, потребительским характеристикам, порядку и результатам муниципальной услуги (работы), позволяющих потребителю услуги (работы) получить четкое представление о своих правах на нее и условиях ее получения в рамках действующего законодательства;

качество предоставления муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию.

3. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества являются:

- повышение качества предоставления муниципальных услуг;

- определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений, организаций, оказывающих муниципальные услуги (работы), необходимые для соблюдения стандартов качества оказания муниципальных услуг (работ);

- повышение эффективности деятельности муниципальных бюджетных учреждений, организаций, оказывающих муниципальные услуги (работы), за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности.

4. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) (далее - стандарт качества) утверждаются на услуги (работы), содержащиеся в Перечне муниципальных услуг (работ) администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями в которых размещается муниципальное задание (заказ),

утверждаемое постановлением администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области.

5. Стандарты качества разрабатываются администрацией муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области (далее - орган местного самоуправления).

2. Порядок разработки, принятия и изменения стандартов качества

6. Разработка (внесение изменений), согласование проектов стандартов качества осуществляется органом местного самоуправления.

7. Стандарт качества утверждается постановлением администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района Рязанской области.

8. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) не реже одного раза в год рассматривается на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги (работы).

9. Изменение или отмена стандарта качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги.

Изменения вносятся не позднее 1 июня текущего года и применяются при формировании муниципальных заданий на очередной финансовый год.

3. Требования к стандартам качества

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

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

12. Стандарт качества устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом, оценку качества муниципальной услуги (работы) и рассмотрение жалоб (претензий) потребителя услуги (работы).

13. Стандарт качества в зависимости от специфики оказания муниципальной услуги (работы) может включать в себя:

- наименование муниципальной услуги (работы);
- область применения;
- термины, определения, сокращения;
- потребители муниципальных услуг;
- правовые основания для оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

- основания для приостановления оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

- размер платы, взимаемой с потребителя муниципальной услуги (работы) при оказании муниципальной услуги (выполнении работы), и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги (работы);

- требования, обеспечивающие общедоступность потребителя к муниципальным услугам;

- требования к кадровому составу учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- требования к информационному обеспечению предоставления муниципальных услуг;

- особые требования к организации работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг.

- показатели оценки качества муниципальной услуги (работы);

- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги (выполнение работы), на несоблюдение стандарта качества;

- процедура пересмотра стандарта.

14. Наименование услуги (работы) указывается в соответствии с Перечнем муниципальных услуг (работ) оказываемых выполняемых муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственных администрации муниципального образования – Новомичуринского городского поселения Пронского муниципального района Рязанской области, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

15. Правовое основание для оказания муниципальной услуги (выполнения работы) представляет собой перечень законов Российской Федерации, нормативно-правовых актов Рязанской области и муниципальных правовых актов, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

16. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы).

В отношении муниципальных услуг (работ), предоставляемых на платной основе, указываются документы, требующиеся для получения скидок и льгот,

при их наличии.

17. Основания для приостановления оказания муниципальной услуги (выполнения работы) должен содержать всесторонний и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми потребителю муниципальной услуги (работы) может быть приостановлено оказание муниципальной услуги (выполнение работы).

18. Информация об оказании муниципальной услуги (выполнении работы) за плату должна содержать размер платы, взимаемой за оказание муниципальной услуги (работы), или порядок расчета платы с указанием нормативного правового акта, регламентирующего установление данной платы.

При наличии скидок и льгот для отдельных групп потребителей муниципальной услуги (работы) следует выделить их в данном пункте. В отношении услуг, частично оказываемых на платной, а частично на бесплатной основе, следует указать критерии разделения потребителей муниципальных услуг (работ), получающих муниципальные услуги (работы) на платной и бесплатной основе.

Если муниципальная услуга (работа) оказывается (выполняется) полностью бесплатно, то это указывается в стандарте качества.

19. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги (работы) в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) включают требования (или их часть):

- к зданиям и прилегающей территории;
- к помещениям;
- к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- к обеспечению мягким инвентарем;
- к обеспечению иным имуществом, необходимым для оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

20. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) включают в себя:

- место расположения организации (организаций), оказывающей муниципальную услугу (выполняющей работу), с учетом ее транспортной и пешеходной доступности, режим работы организации, порядок доступа и обращений в эту организацию;

- условия выбора потребителем муниципальной услуги (работы) организации, оказывающей услугу (выполняющей работу) (при наличии);

- информационное обеспечение получателей муниципальной услуги (работы) при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги (работы).

Также показатели могут включать в себя:

- требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

- требования к технологии оказания услуги (выполнения работы);

- требования к материально-техническому обеспечению поставщика и (или) процессу оказания услуги (выполнения работы);

- требования к безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения

работы);

- требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги (выполнения работы), в том числе к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги (выполнении работы), и уровню его квалификации.

В данном разделе указываются индикаторы (характеристики) качества муниципальной услуги (работы) (наименование показателя оценки качества, единицы их измерения, нормативные значения показателей (критерии качества), формулы расчета значений показателей).

21. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги (выполнение работы), на несоблюдение стандарта качества соответствующей муниципальной услуги (работы) составляется в форме описания последовательности действий потребителя муниципальной услуги (работы) с указанием должностного лица, которому может быть подана жалоба, а также сроков обжалования.

22. Во всех организациях - поставщиках муниципальных услуг (работ) должны быть установлены информационные стенды, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах (работах), порядок работы с обращениями и жалобами граждан, стандарт качества и другую информацию. Информация о порядке и правилах оказания муниципальных услуг (выполнения работ) должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4. Применение стандартов качества

23. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ) является обязательным и осуществляется при доведении муниципального задания организации, оказывающей муниципальную услугу (выполняющей работу).

24. Орган местного самоуправления в процессе применения стандартов качества муниципальной услуги (работы) обеспечивает:

- контроль за соблюдением соответствующих стандартов качества муниципальной услуги (работы);
- информирование потребителей муниципальных услуг (работ) о соответствующих стандартах качества муниципальной услуги (работы);
- оценку соответствия качества фактически оказанных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества;
- использование требований стандарта качества при ежегодной оценке потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ);
- использование требований стандарта качества при разработке ведомственных и долгосрочных целевых программ.

25. Поставщики муниципальных услуг (работ) в процессе применения стандарта качества обеспечивают:

- наличие в публичном доступе стандартов качества;
- соблюдение стандартов качества;
- выработку предложений по совершенствованию стандартов качества.

26. Предоставление потребителям муниципальной услуги (работы) информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

- обязательного размещения ее на официальном сайте администрации муниципального образования в сети Интернет;

- размещения в доступных для ознакомления получателями мест в помещениях, в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг.

27. Ответственность за соблюдение стандартов качества несет поставщик муниципальных услуг (работ).

27. Контроль полноты и эффективности применения стандартов качества осуществляется администрацией муниципального образования – Новомичуринское городское поселение Пронского муниципального района рязанской области.

5. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества

29. Объем материальных и финансовых ресурсов, передаваемых поставщикам услуг (работ), должен обеспечивать соблюдение стандартов качества.

Приложение к
Положению о стандартах качества
предоставления муниципальных
услуг

Примерная структура

Стандарта качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых
(выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными
администрации муниципального образования – Новомичуринское городское поселение
Пронского муниципального района Рязанской области

1. Предисловие.
2. Область применения.
3. Термины, определения, сокращения.
4. Потребители муниципальных услуг.
5. Характеристика услуг.
6. Правовые основы предоставления муниципальных услуг
 - законодательство РФ, Рязанской области;
 - нормативно-правовые акты РФ, Рязанской области
 - локальная правовая база учреждения.
7. Общие требования к услугам (в табличной форме):
 - требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственных услуг;

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание, в котором размещается учреждение	

- требования к законности и безопасности предоставления муниципальных услуг;
 - требования, обеспечивающие общедоступность потребителя к муниципальным услугам;
 - требования к кадровому составу учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
 - требования к информационному обеспечению предоставления муниципальных услуг;
 - особые требования к организации работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
 - требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг.
8. Основания для приостановления оказания муниципальной услуги.
 9. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги (в табличной форме):

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	формула	Основное значение	комментарий	База для расчета

10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги (выполнение работы).
11. Процедура пересмотра стандарта.