

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Андроповского муниципального района
Ставропольского края
от 28 апреля 2016 г. № 90

ПОРЯДОК

разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными и бюджетными учреждениями, находящимися в ведении администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края в качестве основных видов деятельности

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными и бюджетными учреждениями, находящимися в ведении администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края (далее – соответственно муниципальные учреждения, администрация муниципального района) в качестве основных видов деятельности.

Стандарты качества муниципальных услуг (работ) (далее – Стандарты качества) распространяются на муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием, полностью или частично финансируемыми за счет средств бюджета Андроповского муниципального района Ставропольского края (далее – бюджет муниципального района), и направлены на удовлетворение потребностей потребителей муниципальных услуг (работ).

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

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

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

Стандарт качества - правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги (работы) требования к оказанию муниципальной услуги (выполнению работы), включающие характеристики процесса содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги (выполнение работы).

1.3. Основными целями разработки, утверждения и применения Стандартов качества являются:

повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг (работ) за счет повышения качества оказания муниципальных услуг (выполнение работ);

определение объемов финансового обеспечения на выполнение муниципального задания муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальные услуги (выполняющими работы), необходимых для соблюдения Стандарта качества;

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальных услуг (работ).

1.4. Разработка Стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется в соответствии со следующими принципами:

обязательность предоставления муниципальных услуг (работ);

законность и обоснованность деятельности исполнителей муниципальных услуг (работ);

учет потребностей и предпочтений получателей муниципальных услуг (работ);

гарантированное соблюдение прав получателей муниципальных услуг (работ);

бесплатность муниципальной услуги (работы) для получателей, обоснованность размера платы за оказание услуги (работы), если плата предусмотрена;

минимизация совокупных издержек получателей муниципальных услуг (работ);

закрепление в Стандарте качества измеримых требований к качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги (работы).

1.5. При разработке Стандартов качества получателям услуг (работ) должно быть гарантировано:

соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги (выполнении работы), территориальная, транспортная и временная доступность услуги (работы), обеспечивающая равный и удобный доступ к муниципальной услуге (работе) для всех получателей муниципальных услуг (работ);

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге (работе) и порядке ее оказания (выполнения);

предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании муниципальной услуги (выполнении работы);

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги (работы), а также Стандартов качества.

2. Требования к Стандартам качества

2.1. Стандарт качества является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик

(параметров) муниципальной услуги (работы): сроков, объемов, формы и содержания, результатов, особенностей процесса.

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

2.3. Стандарт качества включает:

категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги (работы);

правовое основание оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы);

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

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

требования к безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги (работы);

требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги (работы) при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

описание результата оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества муниципальной услуги (работы);

порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (выполнением работы) со стороны администрации муниципального района;

информацию об оказании муниципальной услуги (выполнении работы) за плату или бесплатно.

2.4. Определение категории получателей муниципальной услуги (работы) описывается в Стандарте качества набором сведений, позволяющих наиболее точно охарактеризовать потенциальных получателей муниципальной услуги (работы). Набор сведений включает в себя такие параметры, как гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья и иные характеристики, необходимые для идентификации получателя муниципальной услуги (работы).

2.5. Правовое основание оказания муниципальной услуги (выполнения работы) представляет собой перечень основных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, нормативных правовых актов Андроповского муниципального района Ставропольского края, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы), должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы), с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

2.7. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги (выполнения работы) включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

2.8. 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 обеспеченности мягким инвентарем;

- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги (работы).

2.9. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) включают в себя требования, связанные с наличием у муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу), необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением организацией санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

2.10. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для получателей муниципальной услуги (работы) в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы), включают в себя требования:

- к режиму работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу);

- к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги (выполнения работы) от потенциальных получателей муниципальной услуги (работы);

- к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (работы) (в том числе с престарелыми, инвалидами);

- к очередности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) в случае превышения спроса на муниципальную услугу (работу) над возможностью ее оказания (выполнения);

- иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги (работы) получателям муниципальной услуги (работы).

2.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги (выполнения работы) включают в себя требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги (выполнении работы), в том числе в соотношении с численностью получателей муниципальной услуги (работы);

к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги (выполнении работы);

к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги (выполнении работы);

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги (выполнении работы).

2.12. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги (работы) при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги (выполнении работы) содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге (выполняемой работе), а также иные сведения, необходимые для получателя муниципальной услуги (работы).

2.13. Описание результата оказания муниципальной услуги (выполнения работы) представляет собой перечень критериев качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) и показателей результативности ее оказания (выполнения). Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. При разработке показателей качества муниципальной услуги (работы), включаемых в Стандарт качества, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг (работ));

измеряемым (иметь информационную базу для оценки);

достижимым (относиться к сфере деятельности муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу));

определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

2.14. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества должен содержать описание последовательности действий получателя муниципальной услуги (работы) с указанием должностного лица администрации муниципального района, которому может быть подана жалоба, а также сроки обжалования.

2.15. Информация об оказании муниципальной услуги (выполнении работы) за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости муниципальной услуги (работы) с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих установление стоимости муниципальной услуги (работы) или порядок расчета стоимости муниципальной услуги (работы).

3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены Стандартов качества

3.1. Разработка проектов Стандартов качества осуществляется руководителями структурных подразделений администрации муниципального района, курирующих деятельность соответствующих

муниципальных учреждений, находящихся в ведении администрации муниципального района по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

3.2. Стандарт качества утверждается постановлением администрации муниципального района.

3.3. Отмена Стандарта качества осуществляется в случаях отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги (выполнение работы).

Отмена Стандарта качества без его замены на новый Стандарт качества допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуг (выполнение работы).

3.4. Разработка и утверждение изменений в Стандарты качества, а также внесение предложений об отмене Стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляются в соответствии с настоящим Порядком.

4. Применение Стандартов качества

4.1. Соблюдение Стандартов качества является обязательным для всех муниципальных учреждений, находящихся в ведении администрации муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

4.2. Контроль соблюдения Стандартов качества осуществляют руководители структурных подразделений, курирующих деятельность соответствующих муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги (выполняющих работы).

4.3. В случае, если право на оказание муниципальной услуги (выполнение работы) предоставляется муниципальными учреждениями на основе конкурса, соответствующий Стандарт качества должен включаться в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание соответствующей муниципальной услуги (выполнение работы).

4.4. Предоставление потребителям информации о Стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

размещения информации на официальном сайте администрации муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

размещения в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальную услугу (выполняющими работу).

4.5. Оказание муниципальных услуг (выполнение работ), как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги (работы) могут оказываться за плату в случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными правовыми актами Андроповского муниципального района Ставропольского края. Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга (работа) оказывается за плату или бесплатно.

Приложение 1

к Порядку разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными и бюджетными учреждениями, находящимися в ведении администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края в качестве основных видов деятельности

ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА

стандарта качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными казенными и бюджетными учреждениями, находящимися в ведении администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края в качестве основных видов деятельности

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта:

_____ (наименование структурного подразделения администрации муниципального района, ответственного за разработку стандарта)

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работы):

_____ (наименование муниципальной услуги (работы))

1.3. Область применения стандарта качества:

_____ (назначение стандарта)

1.4. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание:

_____ (термины и определения, формирование цели предоставления муниципальной услуги (работы), описание результата, который должен получить потребитель муниципальной услуги (работы), перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы))

1.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы):

| № п/п | Категория потребителей муниципальной услуги (работы) | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|--|---|
| | | |

(Для каждой категории потребителей муниципальной услуги (работы))

1.6. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы):

(характеристика потенциальных потребителей муниципальных услуг (работ) может включать указание на гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг (работ))

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы) | Периодичность | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|---|---------------|---|
| | | | |

(описывает действия по предоставлению муниципальной услуги (работы), включает краткий перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые предпринимаются в рамках предоставления муниципальной услуги (работы))

3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| | | | |

(описание максимальных сроков получения муниципальной услуги (работы) на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой (работой), его оформление и регистрацию (сроков совершения действий, принятие решений в процессе предоставления муниципальной услуги (выполнения работы))

4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| | | | |

(включает требования к зданиям и прилегающей к ним территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности мягким инвентарем, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы))

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Способ получения потребителями информации о муниципальной услуге (работе) | Требование | Периодичность обновления информации |
|-------|---|------------|-------------------------------------|
| | | | |

(предусматривает состав, место и периодичность размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге (выполняемой работе), а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги (работы))

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| | | | |

(сбор и учет мнения потребителей муниципальных услуг (работ))

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы)

| № п/п | Должность, категория персонала | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|--------------------------------|------------|---|
| | | | |

(численность персонала, квалификация персонала и периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы))

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Действие | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального района и (или) |
|-------|----------|------------|---|
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|
| | | | иного регламентирующего документа |
| | | | |

(процесс подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), за несоблюдение стандарта качества))

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Наименование главного распорядителя, учредителя | Полномочие по осуществлению контроля качества муниципальной услуги (работы) | Форма контроля | Процедура контроля | Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальных услуг (работ) |
|-------|---|---|----------------|--------------------|--|
| | | | | | |

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги (работы)

(полнота предоставления муниципальной услуги (работы) в соответствии с требованиями, результативность предоставления муниципальной услуги (работы) и т.д.)

11. Нормативы расходов на оказание муниципальной услуги (работы)

12. Система индикаторов (показателей) качества муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Наименование показателя качества оказания муниципальной работы | Единица измерения | Методика расчета | Значение индикатора | Источник информации о значении показателя |
|-------|--|-------------------|------------------|---------------------|---|
| | | | | | |