



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЧЕНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.01.2019 г.

№51

Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района, администрация Сеченовского муниципального района Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.
2. Структурным подразделениям администрации Сеченовского муниципального района, в ведении которых находятся муниципальные учреждения утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в соответствии с муниципальными заданиями, в порядке, установленном настоящим постановлением.
3. Общему отделу администрации Сеченовского муниципального района обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Сеченовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Сеченовского муниципального района

Е.Г. Наборнов

**Порядок
разработки утверждения и применения стандартов качества
предоставления муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района.

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

- а) повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;
- б) определение объемов финансового обеспечения учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.3. В Порядке используются следующие термины и определения:

муниципальная услуга - услуга, оказываемая (выполняемая) в соответствии с муниципальным заданием муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) муниципальных услуг;

получатель (потребитель) муниципальной услуги - физические или юридические лица, обратившиеся за получением муниципальной услуги;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее - стандарт) - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию муниципальной услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной муниципальной услуги.

**2. Принципы разработки стандартов качества
предоставления муниципальных услуг**

2.1. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляются в соответствии со следующими принципами:

а) обязательности предоставления муниципальных услуг, находящихся в компетенции муниципальных учреждений Сеченовского муниципального района;

б) учета потребностей и предпочтений получателя муниципальной услуги при выборе способа оказания муниципальной услуги;

в) недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге по сравнению с требованиями, установленными нормативно-правовыми актами в сфере предоставления муниципальных услуг;

г) гарантированности прав получателей муниципальных услуг;

д) организации эффективного взаимодействия получателя муниципальной услуги с учреждениями, оказывающими муниципальные услуги;

е) закрепления в стандарте измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

2.2. При разработке стандартов качества получателям услуг должно быть гарантировано:

- территориальная, транспортная и временная доступность муниципальной услуги, обеспечивающая равный и удобный доступ к муниципальной услуге для всех получателей муниципальных услуг;

- получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;

- предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании муниципальной услуги;

- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

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

3. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг

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

3.2. Стандарт должен приниматься в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги.

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

3.4. Стандарт может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг.

3.5. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также в процессе ее предоставления, включая:

- порядок обращения за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию;

- время ожидания муниципальной услуги, ее получение;

- порядок оценки соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту;
- порядок рассмотрения жалоб (претензий) получателя муниципальной услуги.

3.6. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:

- наименование структурного подразделения администрации Сеченовского муниципального района и наименование муниципальных учреждений Сеченовского муниципального района, в компетенцию которых входит предоставление соответствующих муниципальных услуг, - разработчика стандарта;

- область применения, включая назначение стандарта;
- основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления муниципальных услуг в области применения данного стандарта;

- перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг в области применения стандарта.

3.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг, являются:

а) открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги, ее количественные и качественные характеристики, единицы измерения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан, и т.п.);

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

в) удобные условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (требования к месторасположению учреждений, к помещениям и т.д.);

г) наличие специального технического оснащения учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

д) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

е) наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги учреждением;

ж) особенности информационного сопровождения деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

з) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту;

и) перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальных услуг в учреждении;

к) иные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области применения стандарта.

3.8. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальных услуг учреждениями:

- к порядку доступа и обращения в учреждение, в том числе к порядку получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

- к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

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

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

- 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, которые должен получить получатель муниципальной услуги;

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

- к порядку исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;

- к иным составляющим процесса оказания соответствующей муниципальной услуги.

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

- а) использования стандарта получателями муниципальных услуг;

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

- в) применения по результатам оценки:

- дисциплинарных мер в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- стимулирующих мер в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.10. Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг приведен в приложении к настоящему Порядку.

4. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Разработка и утверждение стандартов осуществляется структурным подразделением администрации Сеченовского муниципального района, в ведении которого находятся муниципальные учреждения.

4.2. 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 услуги.

4.3. Разработанные стандарты качества предоставления муниципальных услуг подлежат размещению на официальном сайте администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области в сети Интернет.

5. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг

5.1. Применение стандартов осуществляется муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги.

5.2. Структурное подразделение администрации Сеченовского муниципального района, в ведении которого находятся муниципальные учреждения, в процессе применения стандартов обеспечивает:

- а) контроль соблюдения соответствующих стандартов;
- б) информирование получателей муниципальных услуг о соответствующих стандартах;
- в) оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам;
- г) применение по результатам оценки:
 - стимулирующих мер административного и финансового характера в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;
 - дисциплинарных мер в отношении руководителей учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, не соответствующие стандартам;
 - использование требований стандарта при разработке муниципальных программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

5.3. С целью совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться ответственным исполнителем структурного подразделения администрации Сеченовского муниципального района на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей муниципальных услуг.

5.4. Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, в процессе применения стандарта обеспечивают:

- соблюдение стандартов качества муниципальной услуги;
- информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;
- внутренний контроль за соблюдением стандартов качества муниципальной услуги;
- выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов.

5.5. Контроль полноты и эффективности применения стандартов ответственными исполнителями структурных подразделений администрации Сеченовского муниципального района и муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

5.6. Предоставление муниципальных услуг, как правило, оказывается на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Стандарт качества муниципальной услуги должен содержать информацию о том, что она оказывается за плату или бесплатно.

5.7. С учетом требований стандартов качества муниципальных услуг ответственные исполнители структурных подразделений администрации Сеченовского муниципального района, ответственные за организацию предоставления муниципальных услуг, разрабатывают нормативы финансовых затрат на предоставление соответствующих муниципальных услуг и определяют стоимость предоставления соответствующих муниципальных услуг.

6. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества услуг

6.1. Объем финансовых ресурсов, передаваемых муниципальным учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги, должен обеспечивать соблюдение стандартов качества соответствующей муниципальной услуги.

6.2. Финансирование муниципальных учреждений, оказывающих услуги, осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса РФ, с учетом:

- эффективности и результативности предоставления соответствующих услуг;
- результатов оценки потребности получателей в их предоставлении;
- оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества.

Макет
стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области

(наименование отрасли, в которой осуществляется оказание услуги)

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта _____

(наименование)

(наименование муниципальных учреждений Сеченовского муниципального района, в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, с их контактной информацией (адрес, телефон))

2. Область применения стандарта: _____

(назначение стандарта)

3. Основные понятия (термины и определения, используемые в рамках стандарта):

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления

услуг: _____

(перечень нормативно-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 об услуге:

(полное наименование, содержание (предмет) услуги, перечень получателей муниципальной услуги и т.д.)

1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

(перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу: устав, положение, лицензия, инструкции, т.д.)

1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

(требования к месторасположению и режиму работы организации, к характеристикам помещений и т.д.)

1.4. Техническое оснащение организаций:

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

1.5. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

(количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т.д.)

1.6. Требования к технологии оказания услуги:

(особенности процесса оказания услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики в соответствии с п. 3.8 настоящего Порядка)

1.7. Информационное сопровождение деятельности организаций:

(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 организаций, предоставляющих услугу:

(внутренняя (собственная) и внешняя система (служба) контроля за деятельностью организации, за соблюдением фактически предоставляемых услуг стандарту)

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

(перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальных услуг)

1.10. Критерии оценки качества услуги:

(полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями, результативность предоставления)