



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.11.2015

№ 260

О стандартах качества
оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», и в связи с необходимостью использования стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) при формировании муниципальных заданий, при установлении нормативных затрат на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый порядок разработки, утверждения и изменения муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее - Порядок).

2. Органам местного самоуправления ЗАТО г. Островной, осуществляющим функции и полномочия учредителей в отношении муниципальных бюджетных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы), в срок до 25.12.2015 разработать и представить в Администрацию ЗАТО г. Островной проекты стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением, для их утверждения муниципальным правовым актом Администрации ЗАТО г. Островной.

3. Установить, что в случае, если оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) в соответствии с действующим законодательством возможно на конкурсной основе, положения стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ):

- должны включаться в состав конкурсной документации;
- обязательны для применения организациями, оказывающими (выполняющими) муниципальную услугу (работу).

4. Установить, что до утверждения в соответствии с настоящим постановлением стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) применяются стандарты качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями ЗАТО г. Островной, утвержденные постановлением

Администрации ЗАТО г. Островной от 19.09.2011 № 229 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг».

5. Признать утратившими силу с 01.01.2016 постановления Администрации ЗАТО г. Островной:

- от 09.08.2011 № 190 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- от 19.09.2011 № 229 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг»;

- от 21.10.2011 № 263 «О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г. Островной от 19.09.2011 № 229»;

- от 30.12.2011 № 344 «О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г. Островной от 19.09.2011 № 229»;

- от 11.02.2013 № 36 «О внесении дополнений в постановление администрации ЗАТО г. Островной от 19.09.2011 № 229».

Глава администрации

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 27.11.2015 № 260

Порядок
разработки, утверждения и изменения стандартов качества оказания (выполнения)
муниципальных услуг (работ)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к разработке, утверждению и изменению стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

1.2. В настоящем Порядке используются понятия, определенные Бюджетным кодексом Российской Федерации.

1.3. Основными целями разработки стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее - Стандарты) являются:

- установление минимально необходимых характеристик и требований, которым должны соответствовать муниципальные услуги (работы);
- обеспечение потребителей муниципальными услугами (работами) идентичного качества;
- повышение информированности потребителей о требованиях, предъявляемых к качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- повышение степени удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- определение обоснованных нормативных затрат на оказание (выполнение) муниципальных услуг;
- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений за счет унификации требований к условиям, процедурам и качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

1.4. Разработка, утверждение и изменение Стандартов осуществляется органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной - учредителями муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы) (далее – орган местного самоуправления ЗАТО г. Островной).

1.5. Разработка Стандартов осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- а) выполнимость требований Стандартов;
- б) недопустимость снижения уровня требований к муниципальной услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации и Мурманской области;
- в) равенство и гарантированность прав потребителей муниципальных услуг (работ) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ);
- г) публичность Стандартов;
- д) оптимальное и максимально эффективное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ).

2. Требования к стандарту

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

2.2. Изложение положений Стандарта должно производиться с учетом последовательности действий по оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы) и сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.3. Стандарт устанавливает обязательные минимальные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом и на каждом этапе ее оказания (выполнения).

2.4. Стандартом закрепляются измеримые требования к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги (работы).

2.5. Требования к содержанию Стандарта установлены Законом Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)».

2.6. Орган местного самоуправления ЗАТО г. Островной разрабатывает Стандарт в соответствии с Примерной формой стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (прилагается) с учётом отраслевых особенностей и специфики (содержания) муниципальной услуги (работы).

3. Разработка, утверждение и изменение стандарта

3.1. Орган местного самоуправления ЗАТО г. Островной, осуществляющий разработку Стандарта:

- проводит анализ практики оказания (выполнения) соответствующей услуги (работы), при необходимости - опросы потребителей муниципальной услуги (работы);

- разрабатывает проект Стандарта в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком;

- публикует проект Стандарта на официальном сайте в сети Интернет с целью получения предложений и замечаний;

- дорабатывает проект Стандарта с учетом поступивших замечаний и предложений;

- утверждает Стандарт муниципальным правовым актом;

- обеспечивает размещение утвержденного Стандарта в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

3.2. Предложения и замечания к проекту Стандарта принимаются в письменном виде на электронных или бумажных носителях. К рассмотрению принимаются все предложения и замечания, за исключением не относящихся к разработке проекта Стандарта.

Срок приема предложений и замечаний от физических и юридических лиц должен составлять не менее пяти дней со дня опубликования проекта Стандарта в сети Интернет.

Рассмотрение поступивших предложений и замечаний должно осуществляться органом местного самоуправления ЗАТО г. Островной в течение не более пяти рабочих дней со дня их поступления.

Рассмотренные предложения и замечания при наличии достаточных оснований учитываются органом местного самоуправления ЗАТО г. Островной при доработке

проекта Стандарта при условии соблюдения принципов и требований, установленных настоящим Порядком.

3.3. Изменение Стандарта осуществляется в случаях:

- изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, устанавливающих основание и регламентирующих оказание (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы) (при одновременном внесении соответствующих изменений в Ведомственный перечень муниципальных услуг (работ));

- изменения сведений информативного характера, указанных в Стандарте, не носящих характера нормативных требований;

- изменения требований к процессу и условиям оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) по решению органа местного самоуправления ЗАТО г. Островной, не противоречащему действующему законодательству Российской Федерации и Мурманской области.

3.4. Разработка и принятие изменений в Стандарт осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие Стандартов.

Примерная форма
стандарта качества оказания (выполнения)
муниципальной услуги (работы)

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

(наименование органа местного самоуправления ЗАТО г. Островной)

2. Наименование муниципальной услуги (работы) _____

3. Цель муниципальной услуги (работы) _____

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

6. Правовые основы оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

(перечень нормативных правовых актов, устанавливающих основания оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и требования к условиям и процедурам её оказания (выполнения))

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы):

8. Показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (приложение к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы):

9.2. Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы):

9.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Здание		
2. Прилегающая территория		
3. ...		

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы		
2. Санитарное состояние		
3. ...		

12. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации

--	--	--	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1.		
2.		

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на высоком качественном уровне, определяемые органом местного самоуправления ЗАТО г. Островной

Приложение
к Примерной форме

Показатели оценки качества оказания (выполнения)
муниципальной услуги (работы)

« _____ »
наименование муниципальной услуги (работы)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
2. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
3. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Наименование требования n			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
7. Иные требования			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
