



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОАЛТАЙСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

_____ 2016

г. Новоалтайск

№ _____

Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска, 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», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Комитету по образованию (Мосинцева М.В.), комитету по культуре (Щепина Н.В.), комитету по физической культуре и спорту (А.Ф. Зернюков) разработать стандарты качества предоставления муниципальных услуг до 01.11.2016.

3. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципального образования города Новоалтайска.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Михайлову Т.Ф.

Первый заместитель главы
Администрации города

Д.С. Тренькаев

Порядок
разработки и утверждения стандартов качества предоставления
муниципальных услуг, оказываемых муниципальными
учреждениями города Новоалтайска

1. Общие положения

1.1. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска (далее - Порядок), определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска.

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

повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества муниципальных услуг;

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг.

1.3. В Порядке используются следующие термины и определения:

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

получатель (потребитель) муниципальной услуги - физические и 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, устанавливающие в интересах получателей муниципальных услуг минимальные требования к оказанию муниципальной услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной муниципальной услуги.

2. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг

2.1. Стандарт является нормативным документом, который устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

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

2.3. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:

1) наименование органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципального учреждения - разработчика стандарта;

2) область применения стандарта, включая его назначение;

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

4) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления муниципальных услуг в области применения данного стандарта;

5) сведения об основных факторах, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг в области применения стандарта, согласно п. 2.4 Порядка.

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

1) обеспечение доступа к сведениям о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения муниципальной услуги, получателях муниципальной услуги, включая льготные категории, и т.п.);

2) документы, в соответствии с которыми осуществляется деятельность муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая требования к их содержанию);

3) условия размещения и режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (требования к месту расположения организации, к помещениям и т.д.);

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

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

6) требования к технологии оказания муниципальной услуги муниципальным учреждением согласно п. 2.5 Порядка;

7) особенности информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги

(состав и доступность информации о муниципальном учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

8) внутренняя (собственная) система контроля, внутренний финансовый контроль за деятельностью муниципального учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту;

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

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

2.5. Исходя из особенностей предоставления муниципальных услуг, устанавливаются следующие требования к технологии оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением:

1) порядок доступа и обращений в учреждение, в том числе порядок получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

2) документы, необходимые для получения муниципальной услуги;

3) состав и последовательность действий получателя муниципальной услуги и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) объем и содержание муниципальной услуги, включая удельные показатели объема муниципальной услуги на одного потенциального потребителя муниципальной услуги;

5) срок оказания муниципальной услуги, а также срок на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания муниципальной услуги, сроки ожидания получения муниципальной услуги после оформления соответствующего запроса;

6) очередность предоставления муниципальной услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания данной муниципальной услуги;

7) перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

8) порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество муниципальной услуги;

9) порядок исправления возможных недостатков оказанной муниципальной услуги;

10) иные составляющие процесса оказания соответствующей муниципальной услуги.

3. Порядок разработки, утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

3.1. Разработка стандартов осуществляется органами местного

самоуправления, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, согласно приложению к Порядку.

3.2. Стандарты утверждаются постановлением Администрации города Новоалтайска.

3.3. Утвержденные стандарты подлежат опубликованию в средствах массовой информации и на официальном Интернет-сайте города Новоалтайска.

4. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Применение стандартов осуществляется соответствующими муниципальными учреждениями.

4.2. Органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, в процессе применения стандартов обеспечивают:

исполнение стандарта;

информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;

выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов;

контроль за соблюдением стандартов путем проведения оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг их стандартам;

использование требований стандарта при разработке муниципальных, ведомственных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4.3. На информационном стенде учреждения и на официальном Интернет-сайте города Новоалтайска должна быть размещена следующая информация:

1) сведения о графике работы учреждения;

2) права и обязанности посетителей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

3) утвержденный перечень муниципальных услуг с указанием цен, тарифов, наличия льгот;

4) контактная информация о руководстве и должностных лицах с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номеров телефонов, времени и месте приема посетителей.

Органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, доводят до учреждения информацию, подлежащую размещению на информационном стенде муниципального учреждения.

4.4. В целях совершенствования муниципальных услуг и стандартов их предоставления, не реже одного раза в год органами местного самоуправления, осуществляющими функции и полномочия учредителя

муниципального учреждения, должна проводиться оценка муниципальной услуги на предмет соответствия стандарту. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам проводится в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Администрации города.

По результатам проведенной оценки, в случае выявления нарушений прав и законных интересов получателей муниципальной услуги, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Применение стандартов должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными учреждениями и повышение эффективности использования средств бюджета городского округа.

4.6. Контроль за полнотой и эффективностью применения стандартов муниципальных услуг осуществляется руководителем органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципального учреждения.

Приложение к Порядку разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги

(наименование отрасли, в которой осуществляется оказание муниципальной услуги)

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества:

(наименование органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципального учреждения)

1.2. Наименование муниципальной услуги:

(полное наименование)

1.3. Область применения стандарта качества:

(назначение стандарта качества)

1.4. Термины и определения:

(основные понятия, используемые в рамках стандарта качества)

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

(перечень государственных и муниципальных нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления муниципальных услуг в области применения данного стандарта)

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге:

(содержание (предмет) муниципальной услуги, ед. изм. муниципальной услуги и т.д.)

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед. изм.)	Значение индикатора (баллы)

2.4. Документы, регламентирующие деятельность организации:

(перечень документов, в соответствии с которыми должно функционировать муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу: устав, положение, лицензия, инструкции и т.д.)

2.5. Условия размещения и режим работы организации:

(требования к месту месторасположения организации, к помещениям и т.д.)

2.6. Техническое оснащение организации:

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

2.7. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация:

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

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

(особенности процесса оказания муниципальной услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики в соответствии с п. 2.5 Порядка)

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальных услуг

3.2. Непосредственные исполнители муниципальных услуг

Заместитель главы Администрации города

О.В. Гладкова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы Администрации города

Т.Ф. Михайлова

Заместитель главы Администрации города

О.В. Гладкова

Председатель комитета по образованию

М.В. Мосинцева

Председатель комитета по финансам,
налоговой и кредитной политике

Л.В. Кулибаба

Председатель комитета по культуре

Н.В. Щепина

Председатель комитета по физической
культуре и спорту

А.Ф. Зернюков

Заведующий юридическим отделом

Н.В. Крюкова

Куда направлен документ:

1. В дело
2. КОА
3. Комитет по культуре
4. Комитет по физической культуре и спорту
5. Прокуратура
6. Вестник
7. Регистр