



АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26 октября 2011 года

№ 732

О стандартах качества муниципальных услуг

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, внедрения результативности бюджетного планирования и повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", на основании ст. 44 Устава ЗАТО города Заозерска

постановляю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о стандартах качества муниципальных услуг.
2. Главным распорядителям бюджетных средств, Администрации ЗАТО города Заозерска, ее структурным подразделениям, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности, обеспечить разработку стандартов качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах в срок до 1 декабря 2011 года в соответствии с утвержденным Положением.
3. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области от 17.06.2011 №442 «О стандартах качества муниципальных услуг муниципального образования ЗАТО города Заозерска».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации - начальника Управления экономики и финансов Шириеву Н.И.
5. Настоящее постановление опубликовать в газете «Западная Лица»
6. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.Ф. Ротарь

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 26.10.11 № 732

**Положение
о стандартах качества предоставления муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные требования к разработке, содержанию и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг - обязательных для исполнения правил оказания услуг, устанавливаемых в интересах получателей муниципальных услуг.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг являются повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг и повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений и структурных подразделений Администрации муниципального образования ЗАТО города Заозерска Мурманской области, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.3. Разработка и утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется по сферам образования, культуры, спорта, и иным сферам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО города Заозерска, отнесенным в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» к вопросам местного значения.

1.4. Стандарты качества муниципальных услуг являются обязательными для исполнения всеми муниципальными учреждениями и структурными подразделениями Администрации муниципального образования ЗАТО города Заозерска, ответственными за оказание соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования.

**2. Основные понятия и термины,
применяемые в настоящем Положении**

В целях настоящего Положения применяются следующие основные понятия и термины:

муниципальная услуга - услуга, оказываемая (выполняемая) физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами

местного самоуправления муниципального образования ЗАТО города Заозерска, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами;

получатель муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением (выполнением) соответствующей муниципальной услуги, а также наделенное правом получить соответствующую муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации, Мурманской области и муниципальными правовыми актами;

качество муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию (выполнению), включая требования доступности для потребителей муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг;

стандарт качества муниципальной услуги - совокупность требований к объему (содержанию) муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания (выполнения), а также к иным обязательным характеристикам муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО города Заозерска.

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

3.1. Стандарты качества муниципальных услуг утверждаются на муниципальные услуги, которые включены в утвержденный перечень муниципальных услуг, предоставляемые за счет средств местного бюджета.

3.2. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, Администрацией ЗАТО города Заозерска, ее структурными подразделениями, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности, осуществляющими управление деятельностью в соответствующей сфере.

3.3. Стандарт качества муниципальной услуги утверждается постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области.

3.4. Отмена стандарта качества муниципальной услуги допускается только в случае прекращения оказания соответствующей муниципальной услуги.

3.5. Изменение стандарта качества муниципальной услуги, признание их утратившими силу (полностью или в части), осуществляется путем внесения изменений в соответствующее постановление Администрации ЗАТО города Заозерска или отмены постановления в следующих случаях:

- изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО города Заозерска, послуживших основанием для установления стандарта соответствующей услуги;

- внесения изменений в перечень муниципальных услуг, изменяющих наименование, объем (содержание), получателей муниципальных услуг.

3.6. В случае включения в перечень муниципальных услуг новой муниципальной услуги совокупность требований, предъявляемых к данной муниципальной услуге, включается в постановление Администрации ЗАТО города Заозерска в течение месяца со дня внесения изменений в перечень муниципальных услуг.

3.7. Признание постановления Администрации ЗАТО города Заозерска, устанавливающего стандарты качества муниципальной услуги, утратившим силу осуществляется после исключения соответствующей муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг.

4. Основные требования к содержанию стандарта качества муниципальной услуги

Стандарт качества муниципальной услуги устанавливает следующие обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги и предусматривает:

- наименование муниципальной услуги;
- сведения об исполнителях муниципальных услуг;
- описание результата предоставления муниципальной услуги;
- правовые основания для предоставления муниципальной услуги;
- условия предоставления муниципальной услуги;
- условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги;
- требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги;
- требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги;
- требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги;
- требования к безопасности оказания муниципальной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей;
- порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;
- показатели доступности и качества муниципальных услуг;
- иные требования.

4.1. Наименование муниципальной услуги должно быть указано в формулировке, соответствующей сведениям, содержащимся в реестрах муниципальных услуг.

4.2. Сведения об исполнителях муниципальных услуг должны содержать: наименование, адрес места нахождения, телефон, факс, электронный адрес, адрес Интернет-сайта (при его наличии).

4.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги должно содержать указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение муниципальной услуги.

4.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги представляют собой перечень основных законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области и органов местного самоуправления, непосредственно регламентирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием реквизитов нормативных правовых актов.

4.5. Требования к условиям оказания муниципальной услуги включают в себя:

- категории заявителей (получателей). Определяются в стандарте качества муниципальной услуги набором сведений, позволяющим наиболее точно охарактеризовать физических и (или) юридических лиц, в интересах которых осуществляется предоставление муниципальной услуги. Набор сведений включает в себя такие параметры, как гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья и иные характеристики, необходимые для идентификации заявителей.

- перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги. Данный перечень должен содержать всесторонний, полный и исчерпывающий (законченный) список документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Данный перечень должен содержать всесторонний, полный и исчерпывающий (законченный) список оснований, в соответствии с которыми заявителю может быть отказано в приеме и рассмотрении документов.

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Данный перечень должен содержать всесторонний, полный и исчерпывающий (законченный) список оснований, в соответствии с которыми заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

4.6. Сведения о размере платы, взимаемой с заявителя при получении муниципальной услуги, и способы ее взимания указываются в случаях, если федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления предусмотрено предоставление муниципальной услуги на платной или частично платной основе.

Информация о стоимости муниципальной услуги должна содержать размер платы, взимаемой с заявителя, с указанием законодательного или нормативно-правового акта, регламентирующего установление платы или порядок ее расчета, а также перечень (характеристики, необходимые для идентификации) льготных категорий заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги бесплатно либо со скидкой (на условиях частичной оплаты).

Если федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления взимание платы не предусмотрено, в стандарте качества муниципальной услуги должно быть указано, что предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителя.

4.7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги устанавливают затраты времени заявителя с момента его обращения до получения конечного результата предоставления муниципальной услуги и должны предусматривать:

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- срок предоставления муниципальной услуги.

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

- к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, и прилегающей к зданию территории;
- к обеспеченности мебелью, оборудованием, мягким инвентарем;
- к месту нахождения, оформлению и содержанию (составу) информационных стендов (наличие образцов заполнения запросов, перечня документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, периодичности размещения и обновления информации стенда, иной информации, необходимой для заявителя при получении муниципальной услуги);
- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

4.9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги включают в себя требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью заявителей;
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

4.10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у исполнителя муниципальной услуги необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением исполнителем муниципальной услуги санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

4.11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей, в зависимости от содержания муниципальной услуги, включают в себя требования:

- к режиму работы исполнителя муниципальной услуги;
- к удаленности расположения места исполнения муниципальной услуги от заявителей;
- к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания;
- иные требования, позволяющие Обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги для заявителей.

4.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги составляется в форме описания последовательности действий заявителя с указанием органа местного самоуправления и должностного лица, которым может быть подана жалоба, а также сроков обжалования.

4.13. Описание показателей доступности и качества муниципальных услуг представляет собой определение перечня параметров, определяющих качество оказания муниципальной услуги, наименование показателей качества и их количественные или качественные характеристики, требований к содержанию (объему) муниципальной услуги.

Показатели формируются в следующие группы:

а) показатели результативности оказания (исполнения) муниципальных услуг;

б) показатели, характеризующие информационную доступность услуги (доступность, полнота и простота информации о муниципальной услуге, в том числе в электронной форме);

в) показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность (удобство, вежливость, сроки предоставления услуги, территориальная доступность и т.п.; соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении муниципальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.); соблюдение санитарно-гигиенических норм);

г) показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг (квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу);

д) иные показатели (полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг; обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем муниципальной услуги (фактическое наличие средств обратной связи (книга обращений, телефон, электронная почта), количество обращений по видам обратной связи, факты разрешения жалоб и конфликтов в процессе оказания муниципальной услуги).

В зависимости от вида муниципальных услуг могут быть заданы другие параметры и показатели качества оказания муниципальной услуги, наиболее полно и однозначно характеризующие качество ее исполнения в зависимости от

специфики и вида непосредственно самой муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, указанными в стандарте качества.

Количество показателей должно соответствовать специфике деятельности исполнителя муниципальных услуг и в полном размере характеризовать выполнение (достижение) требований стандарта качества муниципальной услуги.

При разработке показателей доступности и качества муниципальных услуг, включаемых в стандарт качества, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

- специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);
- измеряемым (иметь информационную базу для оценки);
- достижимым (относиться к сфере деятельности исполнителя муниципальных услуг);
- определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. По установленным показателям определяются нормативные, минимально допустимые и (или) целевые значения параметров качества муниципальной услуги, методика их измерения.

4.14. Указываются иные требования и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

5. Применение стандартов качества муниципальных услуг

5.1. Стандарты качества муниципальных услуг учитываются:

- при установлении нормативов финансирования муниципальных услуг;
- при установлении муниципального задания, предусмотренного Бюджетным кодексом Российской Федерации и задания учредителя, предусмотренного Федеральным законом от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- при размещении заказа на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд муниципального образования ЗАТО города Заозерска;
- при осуществлении среднесрочного финансового планирования и составлении реестра расходных обязательств муниципального образования ЗАТО города Заозерска;
- при составлении проекта бюджета муниципального образования ЗАТО города Заозерска.

5.2. Стандарты качества муниципальных услуг принимаются во внимание в ходе внедрения в муниципальном образовании ЗАТО города Заозерска принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат.

5.3. Стандарты качества муниципальных услуг являются обязательными для исполнения всеми бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами,

осуществляющими оказание (выполнение) соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования ЗАТО города Заозерска.

6. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг

6.1. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг проводится с целью выявления практики выполнения утвержденных стандартов, установления случаев и причин несоблюдения стандартов, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству муниципальных услуг.

6.2. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг проводится не реже одного раза в год.

6.3. Результаты оценки учитываются при составлении проекта бюджета муниципального образования ЗАТО города Заозерска.

7. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг

7.1. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг осуществляют главные распорядители бюджетных средств, органы местного самоуправления Администрации муниципального образования ЗАТО города Заозерска, ее структурные подразделения, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных учреждений или автономных учреждений, ответственные за организацию предоставления (выполнения) данных муниципальных услуг в соответствии с муниципальным заданием и (или) муниципальным контрактом.

7.2. Физическое или юридическое лицо, не получившее муниципальную услугу в соответствии с утвержденным стандартом качества, вправе обратиться с жалобой к руководителю соответствующей организации либо в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

7.3. Нарушение стандарта качества муниципальных услуг влечет за собой применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8. Информирование получателей муниципальных услуг о стандартах качества муниципальных услуг

Администрация ЗАТО города Заозерска, её структурные подразделения, ответственные за организацию предоставления (выполнения) муниципальных услуг, обеспечивают предоставление получателям муниципальных услуг информации об утвержденных стандартах качества муниципальных услуг посредством их официального опубликования, а также их обязательного размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации ЗАТО города Заозерска, официальных сайтах органов муниципального образования ЗАТО

города Заозерска, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг или официальных сайтах поставщиков муниципальных услуг.