



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Качканар

09.04.2015 № 449

***Об утверждении Порядка разработки, утверждения
и применения стандартов качества предоставления
муниципальных услуг (работ)***

В целях исполнения постановления Администрации Качканарского городского округа от 03.04.2015 № 385 «Об утверждении комплексной программы «Повышение эффективности управления муниципальными финансами Качканарского городского округа на период до 2018 года», повышения эффективности оказания муниципальных услуг (работ), обеспечения их доступности для населения:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) (прилагается).
2. Главным распорядителям средств местного бюджета, осуществляющим полномочия учредителя бюджетных или автономных учреждений, и в ведении которых находятся казенные учреждения в срок до 01 сентября 2015 года разработать стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ).
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа.
4. Настоящее Постановление разместить на официальном сайте Качканарского городского округа в сети информационно-телекоммуникационной сети общего пользования Интернет.

Глава городского округа

С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН
постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 09.04.2015 № 449
«Об утверждении Порядка
разработки, утверждения и
применения стандартов качества
предоставления муниципальных
услуг (работ)»

ПОРЯДОК
разработки, утверждения и применения стандартов качества
предоставления муниципальных услуг (работ)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок устанавливает требования к разработке, утверждению и содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), определяет область их применения.

Настоящий порядок не регулирует отношения, связанные с разработкой стандартов предоставления муниципальных услуг, являющихся разделами соответствующих административных регламентов, разрабатываемых в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также отношения, связанные с разработкой стандартов социальных услуг, являющихся частью порядков предоставления социальных услуг, утверждаемых в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. Для целей настоящего порядка используются следующие термины:

1) муниципальные услуги (работы) (далее — услуги (работы)) — услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) муниципальными учреждениями Качканарского городского округа (далее — муниципальные учреждения) в соответствии с муниципальным заданием, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами (далее — исполнители услуг (работ)), физическим и (или) юридическим лицам, органам власти, а также в интересах неограниченного круга лиц или общества в целом (далее — потребители). Под иными юридическими лицами понимаются организации, предоставляющие услуги (выполняющие работы) в соответствии с муниципальными контрактами, договорами (соглашениями);

2) стандарт качества предоставления муниципальных услуг (работ) (далее — стандарт качества) — нормативный правовой акт, устанавливающий требования к порядку и условиям предоставления услуг

(выполнения работ), в том числе требования, предъявляемые к качеству предоставления услуг (выполнения работ);

3) качество предоставления муниципальных услуг (работ) — соответствие фактически предоставленной услуги (выполненной работы) установленным требованиям к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг (выполнения работ);

4) оценка качества предоставления муниципальных услуг (далее — оценка качества услуг) — оценка соответствия фактически предоставленной услуги установленным требованиям к порядку и условиям предоставления услуг, в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем порядке, применяются в значениях, установленных действующим законодательством.

3. Разработка и применение стандартов качества осуществляется в соответствии со следующими принципами:

1) обязательность применения стандартов качества при предоставлении услуг (выполнении работ);

2) выполнимость требований стандартов качества;

3) недопустимость снижения уровня требований к услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации и Свердловской области;

4) равенство и гарантированность прав получателей услуг (работ) при предоставлении услуг (выполнении работ);

5) недопустимость создания препятствий для получения услуги (работы), создание эффективного взаимодействия получателя услуги (работы) с исполнителем услуги (работы);

6) публичность стандартов качества;

7) оптимальное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при предоставлении услуг (выполнении работ);

8) бесплатность услуги (работы) для получателей услуги (работы) и обоснованность размера платы за оказание услуги (работы) в случае, если такая плата предусмотрена действующим законодательством;

9) территориальная, транспортная и временная доступность предоставления услуг (выполнения работ), обеспечение равного доступа к услугам (работам) для всех получателей услуг (работ);

10) своевременное изменение требований стандарта качества в целях повышения качества предоставления услуг (работ);

11) закрепление в стандарте качества измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) услуги (работы).

4. При применении стандартов качества гарантируются:

1) соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления получателей услуг (работ);

2) получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге (работе) и порядке ее предоставления (выполнения);

3) предоставление предусмотренных действующим законодательством преимуществ при предоставлении услуг (выполнении работ);

4) возмещение вреда, причиненного получателю услуги (работы) при ее предоставлении (выполнении), в соответствии с действующим законодательством.

Глава 2. Применение стандартов качества

5. Стандарты качества применяются:

1) исполнительными органами местного самоуправления Качканарского городского округа (далее – органы местного самоуправления):

при проведении оценки потребности в предоставлении услуг (выполнении работ);

при формировании муниципального задания на оказание услуг (выполнение работ);

при расчете нормативных затрат, связанных с оказанием услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание имущества;

для определения условий торгов в случае размещения муниципального заказа на оказание услуг (выполнение работ) для муниципальных нужд с целью заключения муниципального контракта на оказание соответствующих услуг (выполнение работ);

при проведении оценки качества услуг;

при осуществлении контроля за соблюдением стандартов качества;

2) исполнителями при предоставлении услуг (выполнении работ);

3) потребителями:

при формировании мнения о качестве услуг, проведении исполнительными органами местного самоуправления оценки качества предоставления услуг;

при предъявлении претензий к качеству услуг (работ).

Глава 3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества

6. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются в соответствующих сферах (областях) деятельности исполнительных органов местного самоуправления.

Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются в отношении муниципальных услуг (работ), полностью или частично финансируемых за счет средств местного бюджета, направляемых на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц в реализации их прав и интересов, установленных соответствующими нормативными правовыми актами, и оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

7. Стандарты качества муниципальных услуг разрабатываются в отношении всех муниципальных услуг, за исключением муниципальных услуг (работ), предоставление которых регламентировано Федеральным

законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и стандартов социальных услуг, регламентированных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

8. Для нескольких однотипных услуг (работ) может быть разработан один стандарт качества. Под однотипными услугами понимаются услуги, которые имеют аналогичные требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), а также аналогичные требования, предъявляемые к качеству предоставления таких услуг (работ).

9. Стандарты качества разрабатываются органом местного самоуправления, осуществляющим полномочия учредителя бюджетных или автономных учреждений, и главными распорядителями средств местного бюджета, в ведении которых находятся казенные учреждения Качканарского городского округа.

10. Стандарты качества разрабатываются в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области, регулирующим вопросы предоставления услуг (выполнения работ).

11. Требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ) в разрабатываемых стандартах качества не должны быть ниже требований, содержащихся в федеральных законах и правовых актах федеральных органов исполнительной власти, законодательстве Свердловской области.

12. Стандарт качества должен соответствовать принципам, предусмотренным пунктом 3 настоящего порядка, содержать положения, не допускающие неоднозначных толкований. Изложение стандарта качества производится с учетом последовательности действий при предоставлении услуг (выполнении работ) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

13. Проекты стандартов качества подлежат общественной экспертизе.

Разработчик стандарта качества размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет проект стандарта качества, пояснительную записку к нему и информацию о порядке направления замечаний и предложений к проекту стандарта качества, обеспечивает возможность ознакомиться с поступившими на соответствующий сайт замечаниями и предложениями по проекту стандарта качества, публикует отчет о проведении общественного обсуждения.

Период проведения общественного обсуждения проекта стандарта качества должен составлять не менее 30 календарных дней и не должен превышать 60 календарных дней.

14. Стандарт качества утверждается нормативным актом органов местного самоуправления, осуществляющим полномочия учредителя бюджетных или автономных учреждений, и главными распорядителями средств местного бюджета, в ведении которых находятся казенные учреждения Качканарского городского округа.

15. Разработчик стандартов качества обеспечивает предоставление потребителям информации об утвержденных стандартах качества посредством их официального опубликования, а также размещения на своих сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на сайтах муниципальных учреждений, предоставляющих услуги (выполняющих работы), на информационных стендах в местах предоставления услуг (выполнения работы), а также иными способами.

Глава 4. Требования к содержанию стандарта качества

16. Стандарт качества должен содержать следующие разделы:

- 1) общие положения;
- 2) требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ);
- 3) осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг (работ);
- 4) учет мнения потребителей услуги (работы);
- 5) показатели качества предоставления услуги (выполнения работы).

17. В случае наличия утвержденных натуральных норм потребления товаров и услуг (работ), характеризующих процесс предоставления услуг (выполнения работ), в том числе нормативов питания, оснащения мягким инвентарем, медикаментами, норм потребления расходных материалов, нормативов затрат рабочего времени, типовых штатных расписаний, объемов снижения потребления энергетических ресурсов в соответствии с требованиями энергетической эффективности, материальных запасов или иных натуральных параметров предоставления услуг (выполнения работ), в стандартах качества указываются соответствующие нормы (нормативы) либо приводится ссылка на правовые акты их устанавливающие.

18. В разделе «Общие положения» указываются:

1) наименование услуги (работы), приводится наименование услуги (работы) в соответствии с утвержденным базовым (отраслевым) перечнем муниципальных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в установленной сфере деятельности;

2) наименование и контактная информация исполнительного органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении бюджетного или автономного учреждения или главного распорядителя средств местного бюджета, в ведении которого находится казенное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (выполняющее работу), либо исполнительного органа местного самоуправления, осуществляющего функции муниципального заказчика, в случае, если предоставление муниципальной услуги (выполнение работы) осуществляется посредством размещения заказа;

3) потребители услуги (работ), в данном подразделе указываются потребители услуг (работ) — физические и (или) юридические лица, органы местного самоуправления, общество в целом и их характеристика, например,

для физических лиц — возраст, состояние здоровья, образование, гражданство; для юридических лиц — виды деятельности, отношение к субъектам малого предпринимательства;

4) нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг (выполнение работ). В данном подразделе приводится исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для предоставления услуги (выполнения работы), регулируют вопросы предоставления услуг (выполнения работ), в том числе определяют требования к порядку предоставления услуги (выполнения работы), доступности и качеству услуги (работы) (федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, санитарно-эпидемиологические нормы и правила, государственные и/или отраслевые стандарты (ГОСТы, ОСТы), типовые (примерные) положения).

19. В разделе «Требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ)» указываются:

1) общие требования к процессу предоставления услуг (выполнения работ):

описание содержания услуги (работы) (основные направления деятельности учреждения в рамках предоставления услуг (выполнения работ), формы предоставления услуги (выполнения работы);

характер предоставления услуги для потребителей (платно, бесплатно). В случае если законодательством Российской Федерации предусмотрено предоставление услуг на платной основе, в данном подразделе указывается предельная цена (тариф) на оплату услуги, нормативный правовой акт, устанавливающий цену (тариф) либо порядок ее установления, а также орган, устанавливающий цену (тариф), приводится наименование органа (учреждения), устанавливающего цену (тариф);

иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области, необходимые для качественного предоставления услуг (выполнения работ);

2) порядок предоставления услуги (выполнения работы). В случае если предоставление услуг (выполнение работ) осуществляется в нескольких формах и (или) направлениях деятельности, то описание осуществляется по каждой форме и (или) направлению деятельности отдельно.

Данный подраздел может включать в себя:

порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений о предоставлении услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги;

предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрены;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

срок предоставления услуги, срок выполнения отдельных действий в рамках предоставления услуги;

информирование получателя услуги о принятом решении; результат предоставления услуг (выполнения работ). В данном подразделе описывается результат, который планируется получить по результатам предоставления услуг (выполнения работ);

иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Свердловской области;

3) требования к законности и безопасности предоставления услуги (выполнению работы), которые могут включать требования, связанные с наличием у организации, предоставляющей услугу (выполняющей работу), необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования;

4) требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги (выполнения работы) в зависимости от содержания услуги (работы), которые могут включать в себя:

требования к зданиям и прилегающей территории;

требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуг (выполнения работ);

требования к обеспеченности мебелью и оборудованием; требования к обеспеченности мягким инвентарем;

требования к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления услуг (выполнения работ) на высоком качественном уровне;

5) требования к доступности услуги для потребителей в зависимости от содержания услуги, которые могут включать в себя:

требования к режиму работы организаций, предоставляющих услугу;

требования к удаленности расположения места предоставления услуги от получателей;

требования к очередности предоставления услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее предоставления;

требования к доступности услуги для особых категорий получателей услуг (инвалиды, престарелые и иные категории граждан);

иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности услуги получателям;

б) требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг (работ), которые в зависимости от содержания услуги (работы) могут включать в себя:

требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги (выполнении работы), в том числе в соотношении с численностью получателей услуги;

требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении услуг (выполнении работ);

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг (выполнении работ);

7) требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг (работ). В зависимости от содержания услуги (работы)

предусматриваются требования к составу, способу и периодичности размещения информации об услугах (работах), а также иные сведения, необходимые для получателя услуги (работы), например, размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, у входа в здание, на информационных стендах. Для каждого из способов информирования потребителей услуги (работы) рекомендуется указать состав размещаемой информации, например, информации о режиме работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений, и частоту ее обновления, например, ежегодно, по мере изменения данных.

В данном разделе должны быть предусмотрены особенности предоставления услуг отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям граждан).

20. Раздел «Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг (работ)» должен содержать порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями услуг (работ).

21. Раздел «Учет мнения потребителей услуги (работы)» должен содержать требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг (работ).

22. Раздел «Показатели качества предоставления услуги (работы)» должен содержать описание показателей, характеризующих качество услуг (работ) и единицы их измерения.

Глава 5. Оценка качества предоставления услуг (выполнения работ)

23. В целях повышения качества предоставления услуг (выполнения работ) проводится мониторинг и оценка качества предоставления услуг (выполнения работ).

24. Порядок проведения мониторинга и оценки качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) определяются органом местного самоуправления, осуществляющим полномочия учредителя бюджетных или автономных учреждений, и главными распорядителями средств местного бюджета, в ведении которых находятся казенные учреждения Качканарского городского округа, в соответствии с Положением об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации Качканарского городского округа.

Глава 6. Изменение стандартов качества, признание стандарта качества утратившим силу

25. Изменение стандарта качества и признание его утратившим силу осуществляются путем внесения изменений в правовой акт, утверждающий стандарт качества, или признания его утратившим силу (полностью или в части) в случаях, предусмотренных настоящей главой.

26. Изменение стандартов качества осуществляется в случаях изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации или Свердловской области, устанавливающих требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), а также в случае принятия решения об изменении требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требования, предъявляемого к качеству предоставления услуг (выполнения работ), с целью улучшения качества услуг (работ).

27. Признание утратившим силу правового акта, утверждающего стандарт качества, осуществляется в случае исключения соответствующей услуги (работы) из перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности.

28. Разработка и утверждение изменений в правовой акт, утверждающий стандарт качества, а также разработка правового акта о признании утратившим силу акта, утверждающего стандарт качества, осуществляются в порядке, установленном для разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ).