ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области

01.03.2022 № 252

Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», в целях повышения качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, Администрация города Заволжья **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями (далее – Порядок).
2. Муниципальным учреждениям, разработчикам стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, привести действующие стандарты качества в соответствие с настоящим Порядком.
3. Отделу по общим вопросам обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Заволжья (www.zavnnov.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации С.Н.Кирилловский

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
города Заволжья
от 01.03.2022 № 252

Порядок
разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями
(далее - Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями.

1.2. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) (далее — Стандарты качества) распространяются на муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными учреждениями в соответствии с муниципальными заданиями, полностью или частично финансируемыми за счет средств местного бюджета, и направлены на удовлетворение потребностей потребителей муниципальных услуг (работ).

1.3. В Порядке используются следующие термины и определения:

1.3.1 качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы) – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению), включая требования к доступности и объему для получателей муниципальных услуг (работ);

1.3.2 получатели муниципальной услуги (работы) - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы) в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

1.3.3 стандарт качества - правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги (работы) требования к оказанию муниципальной услуги (выполнению работы), включающие характеристики процесса содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги (выполнение работы);

1.3.4 муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг (работ), включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг,

оказываемых физическим лицам, и региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области (далее - Региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ Нижегородской области).

2. Принципы разработки стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)

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

2.1.1 обязательности предоставления муниципальных услуг (работ), находящихся в компетенции муниципальных учреждений;

2.1.2 учета потребностей и предпочтений получателя муниципальной услуги (работы) при выборе способа оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);

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

2.1.4 гарантированности прав получателей муниципальных услуг (работ);

2.1.5 организации эффективного взаимодействия получателя муниципальной услуги (работы) с учреждениями, оказывающими (выполняющими) муниципальные услуги (работы);

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

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

2.2.1 территориальная, транспортная и временная доступность муниципальной услуги (работы), обеспечивающая равный и удобный доступ к муниципальной услуге (работы) для всех получателей муниципальных услуг (работ);

2.2.2 получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге (работе) и порядке ее оказания (выполнения);

2.2.3 предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы);

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

2.2.5 возмещение вреда, причиненного при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ), в соответствии с действующим законодательством.

3. Требования к содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)

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

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

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

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

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

3.5.1 порядок обращения за муниципальной услугой (работой), ее оформление и регистрацию;

3.5.2 время ожидания муниципальной услуги (работы), ее получение;

3.5.3 порядок оценки соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги (работы) стандарту;

3.5.4 порядок рассмотрения жалоб (претензий) получателя муниципальной услуги (работы).

3.6. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:

3.6.1 наименование муниципальных учреждений, в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ), - разработчика стандарта;

3.6.2 область применения, включая назначение стандарта;

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

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

3.6.5 перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг (работ) в области применения стандарта.

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

3.7.1 открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (работе): наименовании, содержании, предмете, количественных и качественных характеристиках, единицах измерения, сведения о получателях, включая льготную категорию граждан, и т.п.

Наименование муниципальной услуги (работы) необходимо указывать в соответствии с общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг, оказываемых

физическим лицам, и Региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ Нижегородской области (далее – Перечни);

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

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

3.7.4 наличие специального технического оснащения учреждения: наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.;

3.7.5 укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация: наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.;

3.7.6 наличие требований к технологии оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) учреждением;

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

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

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

3.7.10 иные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг (работ) в области применения стандарта.

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

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

3.8.2 к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы);

3.8.3 к составу и последовательности действий получателя муниципальной услуги и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу);

3.8.4 к объему и содержанию муниципальной услуги (работы);

3.8.5 к сроку оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), а также к срокам на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), срокам ожидания получения услуги (работы) после оформления соответствующего запроса;

3.8.6 к очередности предоставления муниципальной услуги (работы) в случае превышения спроса на муниципальную услугу (работу) над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания (выполнения) данной услуги (работы);

3.8.7 к перечню оснований для отказа в оказании муниципальной услуги (работы);

3.8.8 к результатам, которые должен получить получатель муниципальной услуги (работы);

3.8.9 к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), то есть на несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальных услуг (работ);

3.8.10 к порядку исправления возможных недостатков оказанной (выполненной) муниципальной услуги (работы);

3.8.11 к иным составляющим процесса оказания (выполнения) соответствующей муниципальной услуги (работы).

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

3.9.1 использования стандарта получателями муниципальных услуг (работ);

3.9.2 проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) стандартам;

3.9.3 применения по результатам оценки:

а) дисциплинарных мер в отношении руководителей учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы);

б) стимулирующих мер в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

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 (работ)

4.1. Разработка стандартов осуществляется муниципальными учреждениями. Методологическая поддержка и контроль осуществляется Администрацией города Заволжья.

4.2. Стандарты утверждаются постановлениями Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области.

4.3. Стандарты разрабатываются по форме согласно приложению к настоящему Порядку. Муниципальные учреждения вправе уточнять и дополнять форму стандарта качества муниципальной услуги (работы) с учетом отраслевых особенностей.

4.4. Изменение стандарта осуществляется по следующим основаниям:

4.4.1 изменение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы); включение новых муниципальных услуг (работ) в Перечни;

4.4.2 исключение из Перечней существующих муниципальных услуг (работ); изменение способа предоставления муниципальных услуг (работ).

4.5. Предложения по внесению изменений в стандарты вносятся муниципальными учреждениями и бюджетным отделом Администрации города Заволжья. Внесение изменений утверждается постановлениями Администрации города Заволжья. Разработка и принятие изменений в стандарты качества муниципальных услуг (работ) осуществляются в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями.

4.6. Отмена стандарта осуществляется в случаях изменения действующего законодательства, предусматривающего и регулирующего оказание муниципальной услуги (выполнение работы). Отмена стандарта качества муниципальных услуг (работ) без его замены на новый стандарт качества муниципальных услуг (работ) допускается только в случае, если прекращается предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы), включенной в Перечни.

4.7. Стандарты подлежат обязательному официальному опубликованию и размещению на официальном сайте Администрации города Заволжья Городецкого муниципального района Нижегородской области в сети Интернет.

5. Применение стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)

5.1. Применение стандартов осуществляется муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги (работы).

5.2. Бюджетный отдел Администрации города Заволжья в процессе применения стандартов обеспечивает:

5.2.1 контроль соблюдения соответствующих стандартов;

5.2.2 информирование получателей муниципальных услуг (работ) о соответствующих стандартах;

5.2.3 оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) стандартам;

5.2.4 использование требований стандарта при разработке муниципальных программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ).

5.3. Администрация города Заволжья по результатам оценки обеспечивает применение:

5.3.1 стимулирующих мер административного и финансового характера в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы);

5.3.2 дисциплинарных мер в отношении руководителей учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы), не соответствующие стандартам.

5.4. С целью совершенствования муниципальных услуг (работ) и стандартов качества их предоставления стандарт не реже одного раза в год должен рассматриваться Администрацией города Заволжья на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей муниципальных услуг (работ).

5.5. Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги (работы), в процессе применения стандарта обеспечивают:

5.5.1 соблюдение стандартов качества;

5.5.2 информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги (работы);

5.5.3 внутренний контроль за соблюдением стандартов качества муниципальной услуги (работы);

5.5.4 выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и стандартов.

5.6. Контроль полноты и эффективности применения стандартов осуществляется контролирующими органами, бюджетным отделом, главой Администрации.

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

5.8. С учетом требований стандартов качества муниципальных услуг (работ) муниципальные учреждения разрабатывают нормативы затрат на оказание соответствующих муниципальных услуг (выполнение работ).

6. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества услуг (работ)

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

6.2. Финансирование муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) услуги (работы), осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, с учетом:

6.2.1 эффективности и результативности предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ);

6.2.2 результатов оценки потребности получателей в их предоставлении;

6.2.3 оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) стандартам качества.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности в соответствии с муниципальными заданиями

МАКЕТ
СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В ОБЛАСТИ

_____
(наименование отрасли, в которой осуществляется оказание услуги (выполнение работы))

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта _____

_____
(наименование муниципальных учреждений, в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ), 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 (работ): _____
(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 (работ) в области применения стандарта)

II. Требования к качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в разрезе услуг (работ)

1. Качество услуг (работ) по _____
(наименование муниципальной услуги (работы))
1.1. Сведения об услуге (работе):
_____
(полное наименование, содержание (предмет) услуги (работы), перечень получателей муниципальной услуги (работы) и т.д.)
1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:
_____
(перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу (работу): устав, положение, лицензия, инструкции и 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 (выполнения работы):
_____

(особенности процесса оказания услуги (выполнения работы): 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 (работ), сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.)

1.8. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу (работу):

_____

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

_____

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

1.10. Критерии оценки качества услуги (работы):

_____

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