



**АДМИНИСТРАЦИЯ
БАГАНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.05.2015

№ 394

О Порядке разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ).

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Бaganского района Новосибирской области, на основании статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь Уставом Бaganского района Новосибирской области:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ), согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации района, ответственным за предоставление муниципальных услуг (выполнение работ), организовать разработку стандартов качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Порядком.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Бaganского района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района Говоруна Ю.А.

Глава Бaganского района
Новосибирской области

Ю.М. Вязов

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях результативного расходования бюджетных средств, осуществления эффективного контроля за соблюдением стандартов качества при оказании муниципальных услуг (выполнении работ) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами (далее-организации).

1.2. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются руководителями структурных подразделений администрации района, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) и устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг (работ), предоставляемых органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами.

II. Требования к стандартам качества муниципальных услуг (работ)

2.1. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) принимается на русском языке. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги (выполнению работ) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работ) в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой (работ), оформление и регистрацию обращения, получения услуги, оценку качества муниципальной услуги (работ) и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

2.3. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) должен включать в себя следующую информацию:

- перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работ);
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполненных работ);

- порядок получения доступа к муниципальной услуге (работам);
- требования к качеству предоставления муниципальной услуги (выполнения работ);
- порядок обжалования несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги (работ);
- особенности предоставления муниципальной услуги (выполнения работ) отдельными категориями граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям);
- ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работ).

2.4. Макет стандарта качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) приведен в приложении к настоящему Порядку.

III. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества муниципальных услуг (работ)

3.1. Разработка, согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется руководителями структурных подразделений администрации района.

3.2. Руководители структурных подразделений администрации района, осуществляющие разработку стандартов качества муниципальных услуг (работ), предварительно проводят оценку и анализ практики предоставления соответствующей муниципальной услуги (работ), в том числе путем анкетирования получателей муниципальных услуг (работ). В случае необходимости для разработки стандартов качества муниципальных услуг (работ) могут создаваться рабочие группы. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) не реже одного раза в год рассматривается на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги.

3.3. Согласование и внесение проектов стандартов качества муниципальных услуг (работ) производится в соответствии с установленным порядком согласования проектов правовых актов администрации района.

3.4. Стандарт качества муниципальной услуги (работ) утверждается постановлением администрации Баганского района.

3.5. Изменения в стандарты качества муниципальных услуг (работ) вносятся руководителями структурных подразделений администрации района и осуществляются в Порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов качества муниципальных услуг.

3.6. Признание утратившим силу стандарта качества муниципальной услуги (работ) осуществляется в случаях изменения действующего законодательства, предусматривающего и регулирующего оказание муниципальной услуги (выполнение работ).

IV. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ)

4.1. Применение стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется руководителями структурных подразделений администрации района при доведении муниципального задания структурным подразделениям администрации района, предоставляющим муниципальную услугу (выполнение работ).

4.2. Руководители структурных подразделений администрации района в процессе применения стандартов качества муниципальной услуги (работ) обеспечивают:

- контроль соблюдения соответствующих стандартов качества муниципальной услуги (работ);
- информирование граждан и юридических лиц о соответствующих стандартах качества муниципальной услуги (работ);
- оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества муниципальной услуги (работ);
- использование требований стандарта качества муниципальной услуги (работ) при ежегодной оценке потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ);
- использование требований стандарта качества муниципальной услуги (работ) при разработке муниципальных программ.

4.3. Структурные подразделения администрации района, предоставляющие муниципальную услугу (выполнение работ), в процессе применения стандарта качества муниципальной услуги (работы) обеспечивают:

- наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);
- соблюдение стандартов качества муниципальной услуги (работ);
- выработку предложений по совершенствованию стандартов качества муниципальной услуги (работ).

4.4. Ответственность за соблюдение стандартов качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работ) несут структурные подразделения администрации района, предоставляющие муниципальную услугу (выполнение работ).

Приложение
к Порядку разработки, утверждения и
реализации стандартов качества
муниципальных услуг (работ)

МАКЕТ
стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области

(наименование отрасли, в которой осуществляется оказание услуги)

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта _____
(наименование учреждения)
2. Область применения стандарта: _____
(назначение стандарта)
3. Термины и определения: _____
(основные понятия, используемые в рамках стандарта)
4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

(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 муниципальных услуг в области применения стандарта)

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуг по

(наименование муниципальной услуги)

1.1. Сведения об услуге:

(полное наименование, содержание (предмет) муниципальной услуги, ед. измерения услуги, перечень получателей муниципальной услуги и т.д.)

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

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

1.3. Условия размещения и режим работы учреждения:

(требования к месторасположению и режиму работы учреждения, к характеристикам помещений и т.д.)

1.4. Техническое оснащение учреждения:

(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 муниципальной услуги:

(особенности процесса оказания муниципальной услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики в соответствии с п. 3.8. настоящего Положения)

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

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

1.8. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

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

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

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

1.10. Критерии оценки качества услуги:

(полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями, результативность предоставления муниципальной услуги и т.д.)

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.