



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ГУБКИНСКОГО
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 августа 2014 года

№ 662

***О внесении изменения в постановление
Администрации города Губкинского от 08 мая
2013 года №1080 «Об утверждении Порядка
разработки, утверждения и применения
стандартов качества муниципальных услуг»***

В соответствии со статьей 61 Устава муниципального образования город Губкинский, Администрация города Губкинского **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменение в постановление Администрации города Губкинского от 08 мая 2013 года №1080 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг», изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Губкинского от 25 октября 2013 года №2535 «О внесении изменения в постановление Администрации города Губкинского от 08 мая 2013 года №1080 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг».

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Губкинского.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города по экономике и финансам Красную Н.В.

Глава города

С.А. Бурдыгин

**Порядок
разработки, утверждения и применения
стандартов качества муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) устанавливает требования к разработке, утверждению и применению стандартов качества муниципальных услуг (далее – стандарты качества) главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения и органами, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений (далее – ГРБС, исполнители муниципальной услуги).

1.2. Стандарт качества – правовой акт, устанавливающий порядок и правила оказания муниципальной услуги, а так же минимальные требования к её оказанию, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее потребителя.

1.3. Основными целями разработки и применения стандартов качества являются:

- а) создание системы управления качеством оказываемых услуг;
- б) повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг;
- в) повышение результативности и эффективности оказания муниципальных услуг, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности исполнителей муниципальных услуг, в том числе со стороны потребителей муниципальных услуг.

2. Требования к содержанию стандартов качества

2.1. Стандарт качества устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

2.2. Стандарт качества может охватывать правила и требования к оказанию нескольких услуг, находящихся в ведении одной отрасли муниципального хозяйства.

2.3. Стандарт качества принимается в форме, доступной для понимания потребителя муниципальной услуги, должен быть исчерпывающим и включать в себя следующую информацию:

- 1) наименование муниципальной услуги;
- 2) наименование и контактная информация исполнителя муниципальной услуги (адрес, телефон, сайт, адрес электронной почты, режим работы учреждения);
- 3) описание результата оказания муниципальной услуги;
- 4) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникшие в связи с оказанием муниципальной услуги;
- 5) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для оказания муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
- 7) порядок, размер и основания взимания платы с потребителя при оказании муниципальной услуги;
- 8) показатели доступности и качества муниципальных услуг.

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, требования к содержанию муниципальной услуги.

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

9) требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- 10) порядок обжалования нарушений требований стандарта;
- 11) ответственность за нарушение требований стандарта качества;
- 12) иные требования, в том числе учитывающие особенности оказания муниципальных услуг.

2.4. Примерная форма стандарта качества приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества

3.1. Разработка и утверждение проектов стандартов качества осуществляется ГРБС в течение двадцати рабочих дней со дня включения муниципальной услуги в ведомственный перечень муниципальных услуг и

работ, оказываемых муниципальными учреждениями города Губкинского (далее – ведомственный перечень).

3.2. Стандарт качества не реже одного раза в год рассматривается ГРБС на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, а также обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги.

3.3. В случае внесения изменений в действующее законодательство, регулирующее оказание муниципальной услуги, либо изменения информации в ведомственном перечне, ГРБС обязан в течение пяти рабочих дней со дня вступления в силу соответствующих изменений внести изменения в стандарт качества.

3.4. Проекты стандартов качества, а также внесение изменений в стандарты качества направляются ГРБС на согласование в управление экономики Администрации города.

3.5. Управление экономики Администрации города в течение семи рабочих дней со дня поступления документов указанных в пункте 3.4. настоящего порядка согласовывает их либо направляет в адрес ГРБС мотивированный отказ в согласовании.

3.6. Стандарты качества утверждаются муниципальными правовыми актами, приказами ГРБС и в течение пяти рабочих дней со дня утверждения либо внесения изменений подлежат опубликованию на официальном сайте Администрации города.

3.7. Руководитель ГРБС несет персональную ответственность за нарушение сроков утверждения и внесения изменений в стандарты качества, а также сроков размещения стандартов качества на официальном сайте Администрации города.

4. Применение стандартов качества

4.1. Применение стандартов качества осуществляется исполнителями муниципальной услуги.

4.2. ГРБС в процессе применения стандартов обеспечивают:

4.2.1. контроль за исполнением стандартов качества;

4.2.2. проведение оценки соответствия качества фактически оказанных муниципальных услуг утвержденным стандартам качества в соответствии с порядком, утвержденным постановлением Администрации города Губкинского;

4.2.3. использование требований стандарта качества при разработке муниципальных программ, а также при оценке потребности в оказании муниципальных услуг.

4.3. Исполнители муниципальной услуги в процессе применения стандарта качества муниципальной услуги обеспечивают:

4.3.1. соответствие оказываемых услуг стандартам качества;

4.3.2. наличие в публичном доступе стандартов качества;

4.3.3.выработку предложений по совершенствованию стандартов качества.

4.4. Руководитель муниципального учреждения оказывающего муниципальную услугу несет персональную ответственность за соответствие качества оказываемых услуг стандартам качества.

Приложение №1
к Порядку разработки,
утверждения и применения
стандартов качества муниципальных услуг

Примерная форма стандарта качества муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги;
 2. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги;
 3. Контактная информация исполнителя муниципальной услуги (адрес, телефон, сайт, адрес электронной почты, режим работы учреждения);
 4. Перечень потребителей муниципальной услуги;
 5. Порядок получения информации о муниципальной услуге;
 6. Порядок информирования потребителей об оказании муниципальной услуги;
 7. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги.
 8. Порядок получения доступа к услуге (платность услуги; место и время оказания услуг; порядок обращения потребителя услуги за ее оказанием (устно, письменно, с использованием средств связи и т.д.);
 9. Формы оказания услуг (индивидуальная, групповая, очная, заочная и т.д.); права и обязанности потребителя услуги;
 10. Результат оказания муниципальной услуги;
 - 11.Перечень документов необходимых для оказания муниципальной услуги;
 12. Основания для отказа в оказании услуги;
 13. Права и обязанности должностного лица (учреждения), оказывающего услугу.
 14. Требования к качеству оказания муниципальной услуги (особенности процесса оказания услуги, включая качественные характеристики;техническому оснащению муниципального учреждения; наличие лицензии, разрешения органов Госпотребнадзора, Роспотребнадзора и т.п.; конфиденциальность информации; наличие учетно-отчетных документов (журналов регистрации, картотек лиц, обратившихся за получением услуги и т.п.).
- 14.1 Стандарты качества муниципальных услуг.¹

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. изм.	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Администрации города или сайте учреждения оказывающего муниципальную услугу	да/нет	
1.2	1) 2) ... п		
2. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
2.1	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	
2.2	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	
2.3	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	да/нет	
2.4	1) 2) ... п		
3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	
3.2	1) 2) ... п		
4. Показатели взаимодействия потребителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	
4.2	1) 2) ... п		
5. Иные показатели			
5.1	1) 2) ... п		

6. Стандарт результативности оказания муниципальных услуг

6.1	<i>Указать перечень показателей, характеризующих качество муниципальной услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципального образования город Губкинский муниципальными учреждениями</i>		
-----	---	--	--

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования потребителя о принятых мерах и т.д.).

16. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям).

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги).

¹Перечень показателей стандартов качества муниципальной услуги носит примерный характер и может быть изменен, кроме позиции 6.1.