



Российская Федерация
Иркутская область
городское поселение Белореченское муниципальное образование
А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
городского поселения
Белореченского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 16 октября 2019 года

№ 851

р.п. Белореченский

Об утверждении Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными бюджетными учреждениями городского поселения Белореченского муниципального образования

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), руководствуясь Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», статьями 29, 41 Устава Белореченского муниципального образования, Администрация городского поселения Белореченского муниципального образования,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Общие требования к формированию и применению стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) бюджетными учреждениями городского поселения Белореченского муниципального образования (далее – Общие требования)

2. Организационному отделу Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования (О.В.Семенюра) разработать и утвердить стандарты качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в сфере физической культуры и спорта, в сфере культуры и библиотечного обслуживания в соответствии с Общими требованиями.

3. Опубликовать настоящее постановление в официальной газете «Белореченский вестник» (О.В.Семенюра, начальник организационного отдела) и разместить на официальном сайте Администрации www.r-p-b.ru.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

5. Признать утратившим силу постановление Администрации городского поселения Белореченского муниципального образования от 30.09.2011г. № 110 «Об утверждении Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями городского поселения Белореченского муниципального образования»

6. Контроль исполнения данного постановления оставляю за собой.

Врио Главы Белореченского
муниципального образования



Н.С. Студеникина

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Администрации
городского поселения
Белореченского муниципального
Образования
от 23 октября 2019 года № 851

**Общие требования к формированию и применению стандартов
качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)
муниципальными бюджетными учреждениями городского поселения
Белореченского муниципального образования**

Глава 1. Общие требования

1. Настоящие Общие требования устанавливают требования к формированию стандартов качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)(далее – муниципальная услуга) муниципальными бюджетными учреждениями городского поселения Белореченского муниципального образования (далее - Учреждения).

Формирование стандартов качества оказания муниципальных услуг включает разработку, утверждение, изменение и признание утратившими силу стандартов качества оказания муниципальных услуг.

2. Для целей настоящих Общих требований используются следующие понятия:

1) стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - Стандарт) - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя муниципальной услуги требований к оказанию муниципальной услуги, включающий характеристики процесса оказания муниципальной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

2) качество оказания муниципальной услуги - степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту.

3. Стандарт формируется Администрацией городского поселения Белореченского муниципального образования (далее - Администрация), осуществляющая функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности.

4. Основными целями разработки и применения Стандартов являются:

1) обеспечение получателей муниципальных услуг доступом к муниципальным услугам равного качества;

2) повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг оказанием муниципальных услуг за счет повышения их качества;

3) повышение эффективности деятельности учреждений.

5. Стандарты разрабатываются в соответствии с настоящими Общими требованиями и утверждаются правовым актом Администрации.

Глава 2. Принципы и гарантии разработки и применения Стандартов

6. Разработка и применение Стандартов осуществляются в соответствии со следующими принципами:

1) обязательность применения Стандартов при оказании муниципальных услуг;

2) выполнимость требований Стандартов;

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

4) равенство и гарантированность прав получателей муниципальных услуг при оказании им муниципальных услуг;

5) недопустимость создания препятствий для получения муниципальной услуги, а также создание эффективного взаимодействия получателя муниципальной услуги с учреждением, оказывающим муниципальные услуги, должностными лицами (сотрудниками учреждения);

6) публичность Стандартов;

7) оптимальное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании муниципальных услуг;

8) минимизация расходов времени и иных ресурсов получателя муниципальной услуги для ее получения;

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

10) территориальная, транспортная и временная доступность оказания муниципальных услуг, обеспечение равного доступа к муниципальным услугам для всех получателей муниципальных услуг;

11) своевременное изменение требований Стандартов в целях повышения качества оказания муниципальных услуг;

12) закрепление в Стандарте измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

7. При разработке и применении Стандарта гарантируются:

1) соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления получателей муниципальной услуги при оказании муниципальной услуги;

2) получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;

3) предоставление предусмотренных законодательством преимуществ при оказании муниципальной услуги;

4) возмещение вреда, причиненного получателю муниципальной услуги при оказании ему муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

Глава 3. Требования к Стандарту

8. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования, изложение положений Стандарта производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

9. Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом и на каждом этапе ее оказания, в том числе: обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателя муниципальной услуги.

10. Стандарт должен содержать следующие разделы: «Общие положения», «Требования к качеству оказания муниципальной услуги», иные разделы в зависимости от специфики оказания муниципальной услуги.

11. В разделе «Общие положения» указываются:

1) наименование муниципальной услуги;

2) наименование и контактная информация органа, осуществляющего полномочия учредителя, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги, и (или) учреждений, непосредственно оказывающих муниципальную услугу;

3) основные понятия, используемые в рамках стандарта;

4) правовые основы оказания муниципальной услуги;

5) единица измерения муниципальной услуги;

6) основные факторы, влияющие на качество оказания муниципальной услуги.

12. В разделе «Требования к качеству оказания муниципальной услуги» указываются:

1) сведения о муниципальной услуге;

2) результат оказания муниципальной услуги;

3) требования к качеству и условиям оказания муниципальной услуги (наличие документов, в соответствии с которыми действует учреждение, условия размещения учреждения, оказывающего муниципальную услугу; наличие специального технического оснащения учреждения,

укомплектованность учреждения специалистами и требования к их квалификации);

4) требования к технологии оказания муниципальной услуги, в том числе:

требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

состав и последовательность действий получателя муниципальной услуги и сотрудников учреждения, исчерпывающее описание последствий этих действий;

требования к срокам оказания муниципальной услуги, а также к срокам совершения действий, принятия решений в процессе оказания муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги;

сроки приостановления оказания муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту;

5) требования к доступности муниципальной услуги, в том числе:

категория получателей муниципальной услуги;

особенности оказания муниципальной услуги отдельным категориям граждан;

иные требования.

б) контроль соответствия оказываемых услуг Стандарту;

7) перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности указанных лиц за качественное оказание муниципальной услуги;

8) оценка качества фактически оказываемых муниципальных услуг Стандарту;

9) другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги, установленные действующим законодательством, и необходимые для защиты прав получателей муниципальных услуг.

Глава 4. Порядок разработки, утверждения, изменения и признания утратившим силу Стандарта

13. Администрация предварительно проводит анализ практики деятельности по оказанию соответствующей услуги, а при необходимости - опросы получателей муниципальных услуг.

14. Стандарт утверждается правовым актом Администрации.

15. Изменение и признание утратившим силу Стандарта осуществляются в случаях:

1) изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих оказание соответствующей муниципальной услуги;

2) изменения сведений информативного характера, указанных в Стандарте:

Ф.И.О., должности ответственных лиц;

адресов размещения учреждений, оказывающих муниципальную услугу;

изменение прочих сведений, не носящих характера нормативных требований;

3) необходимости изменения условий оказания муниципальной услуги.

16. Разработка и принятие изменений в Стандарт осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие Стандартов.

17. Отмена Стандарта допускается только в случае утверждения Стандарта, регламентирующего оказание аналогичной муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных подпунктом «Б» пункта 16 настоящего Порядка.

Глава 5. Применение Стандартов

18. Применение Стандартов является обязательным для учреждений, непосредственно оказывающих муниципальные услуги.

19. Контроль за применением Стандартов и оценка соответствия качества оказываемых муниципальных услуг утвержденным Стандартам осуществляет Администрация.

20. Информация о Стандартах размещается в сети Интернет и является общедоступной.

21. Администрация в процессе применения стандартов качества обеспечивает:

1) контроль соблюдения соответствующих стандартов;

2) информирование граждан о соответствующих стандартах услуг;

3) оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам;

4) применение по результатам оценки:

а) стимулирующие меры административного и финансового характера в отношении учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

б) дисциплинарные меры в отношении руководителей учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

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

22. С целью совершенствования муниципальных услуг и стандартов качества их предоставления стандарт не реже одного раза в год должен

рассматриваться Администрацией на предмет обеспечения максимального удовлетворения потребностей получателей услуг.

23. Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, в процессе применения стандарта обеспечивают:

- 1) соблюдение стандартов качества;
- 2) информационное обеспечение процесса оказания услуги;
- 3) внутренний контроль за соблюдением стандартов качества;
- 4) выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг и стандартов качества.

Глава 6. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества услуг

24. Объем финансовых ресурсов, передаваемых бюджетным учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги, должен обеспечивать соблюдение стандартов качества соответствующей муниципальной услуги.

25. Финансирование бюджетных учреждений, оказывающих услуги, осуществляется в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, с учетом:

- 1) эффективности и результативности предоставления соответствующих услуг;
- 2) результатов оценки потребности получателей в их предоставлении;
- 3) оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества.