



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.10.2012

№ 695

Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг,  
предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа  
Стрежевой за счет средств местного бюджета

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, на основании статьи 45 Устава городского округа Стрежевой, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории городского округа Стрежевой

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о стандартах качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа Стрежевой за счет средств местного бюджета.

2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра городского округа по экономике и финансам, начальника Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой Дениченко В.В.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о стандартах качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и**  
**юридическим лицам на территории городского округа Стрежевой за счет средств**  
**местного бюджета**

**1. Общие положения и основные понятия**

1.1. Положение о стандартах качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа Стрежевой за счет средств местного бюджета (далее - Положение) определяет основные понятия, регулирующие отношения, возникающие при предоставлении муниципальных услуг, а также определяет требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества муниципальных услуг являются:

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества муниципальных услуг;

- повышение эффективности деятельности структурных подразделений Администрации городского округа Стрежевой и муниципальных учреждений, предоставляемых муниципальных услуги, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг;

- определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений города, предоставляющих муниципальных услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем положении:

1) **Муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальных услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

2) **Заявитель** - физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий, муниципальных услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

3) **Исполнитель муниципальной услуги** (далее - исполнитель услуги) - муниципальное учреждение, иное юридическое лицо (далее - организация), предоставляющее муниципальную услугу. Исполнитель услуги в целях предоставления муниципальной услуги имеет право привлекать другие организации, если иное не установлено муниципальным заданием;

4) **Потребитель муниципальной услуги** (далее - потребитель услуги) - физические и (или) юридические лица, на удовлетворение потребностей которых направлены муниципальные услуги;

5) **Муниципальное задание** - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

б) **Стандарт качества муниципальной услуги** (далее - стандарт качества услуги) - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителей муниципальных услуг, минимальные требования к предоставлению услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания ресурсного обеспечения и результата предоставления конкретной муниципальной услуги;

## 2. Требования к содержанию стандартов качества услуги

2.1. Стандарт качества услуги устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

2.2. Стандарт качества услуги может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких услуг, находящихся в ведении одной отрасли.

2.3. Стандарт является нормативным документом, содержащим описание качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.

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

- а) наименование услуги;
- б) наименование организаций, оказывающих данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон);
- в) описание потребителей услуги, включая описание льготных категорий получателей услуги;
- г) сфера применения стандарта качества услуги, включая его назначение;
- д) основные понятия, используемые в стандарте качества услуги;
- е) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги;
- ж) перечень основных требований согласно пункту 2.5 настоящего Положения к исполнителям услуги, к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, к порядку (процедуре) оказания услуги;
- з) показатели оценки качества предоставляемой услуги - количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим ("да/нет", "имеется/отсутствует" и т.п.) значением.

2.5. Исходя из особенностей предоставления услуг, в стандартах качества услуги должны быть установлены следующие требования к их предоставлению:

- а) к исполнителям услуги:
  - требования к наличию лицензий, сертификатов (при наличии специальных требований);
  - требования к месту расположения исполнителя услуги с учетом ее транспортной и пешеходной доступности;
  - требования к режиму работы исполнителя услуги (длительность работы, работа в выходные и праздничные дни, определенные графики работы и т.д.);
  - требование к помещению (площадь, изолированность, наличие сопутствующих помещений (медицинские, пищеблок и т.д.), удовлетворение требованиям строительных и санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, надлежащее техническое оснащение помещения, и т.д.);
- б) к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги:

- требования к количеству специалистов, необходимому для качественного предоставления услуги;
- требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности;
- требования к отсутствию судимости, отсутствию фактов уголовного преследования;
- требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья (в случае необходимости);
- в) к порядку (процедуре) предоставления услуги:
  - порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуги;
  - очередность предоставления услуги (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги;
  - требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов;
  - исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
  - состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги;
  - исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
  - размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
  - максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
  - срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
  - требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуги;
  - требования к сроку предоставления услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуги;
  - исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
  - исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуги;
  - порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги;
  - порядок контроля за предоставлением услуги;
  - иные требования к составляющим процесса предоставления соответствующей услуги, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

2.6. В случае невозможности разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, требования к качеству, условиям, порядку и результатам предоставления соответствующей услуги устанавливаются в рамках ведомственной целевой программы.

### **3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления услуг**

3.1. Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг утверждается настоящим Постановлением Администрации городского округа Стрежевой, и подлежат размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

3.2. Формирование, утверждение стандартов качества предоставления муниципальных услуг выполняется органом, осуществляющим функции и полномочия Учредителя муниципального учреждения.

3.3. Внесение изменений в стандарт качества услуги, введение нового стандарта, признание его утратившим силу осуществляется в случаях:

- внесения изменений, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов, регулирующие предоставление соответствующей услуги;
- необходимости совершенствования стандарта качества услуги для максимального удовлетворения потребностей потребителей услуги.

3.4. Отмена стандарта услуги допускается в случае прекращения предоставления соответствующей услуги.

3.5. Разработка и принятие изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.

### **4. Применение стандартов качества предоставления услуг**

4.1. Применение стандартов качества услуги осуществляется исполнителями услуги, при доведении им муниципальных заданий на предоставление муниципальных услуг.

4.2. Организации, осуществляющие функции и полномочия Учредителя, в процессе применения стандартов обеспечивают:

- контроль соблюдения соответствующих стандартов качества услуги;
- информирование населения и юридических лиц о соответствующих стандартах качества услуги;
- оценку соответствия качества фактически предоставленных услуг утвержденным стандартам качества услуги;
- по результатам оценки предоставления услуги применение стимулирующих и иных мер административного и финансового характера в отношении исполнителей услуги;
- использование требований стандарта качества услуги при разработке ведомственных целевых программ, долгосрочных целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении услуг.

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

- публичную доступность стандартов качества предоставления услуг;
- соблюдение стандартов качества услуги;
- внутренний контроль за соблюдением стандартов качества услуги;
- выработку предложений по совершенствованию стандартов качества услуги.

4.4. Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества утверждается постановлением Администрацией городского округа Стрежевой.

4.5. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех организаций, предоставляющих соответствующие муниципальные услуги.

4.6. Контроль за полнотой и эффективностью применения стандартов качества услуги осуществляется руководителем учреждения, оказывающего функции и

полномочия Учредителя. Объектом контроля является соответствие качества предоставляемых муниципальных услуг, технологии и условий их предоставления требованиям стандарта качества соответствующей муниципальной услуги.