

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ ИПАТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**  
**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

26 декабря 2017 г.

г. Ипатово

9

Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 08 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», руководствуясь Уставом Ипатовского городского округа Ставропольского края и в целях повышения эффективности оказания муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края, обеспечения их доступности для населения, администрация Ипатовского городского округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности (далее - Порядок).

2. Отраслевым (функциональным) органам администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющим полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главным распорядителям средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения и по которым принято решение о доведении муниципального задания, разработать и утвердить стандарты качества и порядок проведения мониторинга и оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ) в соответствии с настоящим Порядком и представить в финансовое управление администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края от 25 июня 2009 г. № 322 «Об утверждении Положения о стандартах качества

**ФУ АИМР СК**

29 ДЕК 2017

М 01-03/1724

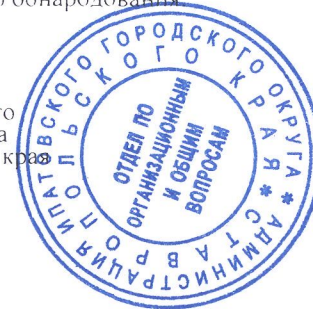
предоставления муниципальных услуг (работ) Ипатовского муниципального района Ставропольского края»;

4. Обнародовать настоящее постановление в муниципальном казенном учреждении культуры «Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека» Ипатовского района Ставропольского края и разместить на официальном сайте администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального обнародования.

Глава Ипатовского  
городского округа  
Ставропольского края



С.Б.Савченко

Утвержден  
постановлением  
администрации Ипатовского  
городского округа  
Ставропольского края  
от 26 декабря 2017 г. № 9



**ПОРЯДОК  
РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ  
СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
(РАБОТ) ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ) МУНИЦИПАЛЬНЫМИ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ ИПАТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНЫХ ВИДОВ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности (далее - Порядок) устанавливает требования к разработке, утверждению и содержанию стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), определяет область их применения.

2. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) являются:

- повышение качества предоставления услуг (выполнения работ);

- определение объемов финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края, а также муниципальными казенными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края по которым принято решение о доведении муниципального задания, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги (выполнения работы).

Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

1) муниципальные услуги (работы) - услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) муниципальными учреждениями Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее - муниципальные учреждения) в

соответствии с муниципальным заданием;

2) стандарт качества предоставления муниципальных услуг (работ) - правовой акт, устанавливающий требования к Порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требования, предъявляемые к качеству предоставления услуг (выполнения работ) (далее - стандарт качества);

3) качество предоставления муниципальных услуг (работ) - соответствие фактически предоставленной услуги (выполненной работы) установленным требованиям к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг (выполнения работ);

4) оценка качества предоставления муниципальных услуг (работ) - оценка соответствия фактически предоставленной услуги установленным требованиям к Порядку и условиям предоставления услуг (работ), в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг (работ) (далее - оценка качества услуг (работ)).

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных действующим законодательством.

3. Разработка и применение стандартов качества осуществляется в соответствии со следующими принципами:

1) обязательность применения стандартов качества при предоставлении услуг (выполнении работ);

2) выполнимость требований стандартов качества;

3) недопустимость снижения уровня требований к услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации и Ставропольского края;

4) равенство и гарантированность прав получателей услуг (работ) при предоставлении услуг (выполнении работ);

5) недопустимость создания препятствий для получения услуги (работы), создание эффективного взаимодействия получателя услуги (работы) с исполнителем услуги (работы);

6) публичность стандартов качества;

7) оптимальное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при предоставлении услуг (выполнении работ);

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

9) территориальная, транспортная и временная доступность предоставления услуг (выполнения работ), обеспечение равного доступа к услугам (работам) для всех получателей услуг (работ);

10) своевременное изменение требований стандарта качества в целях повышения качества предоставления услуг (работ);

11) закрепление в стандарте качества измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) услуги (работы).

4. При применении стандартов качества гарантируются:

1) соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления получателей услуг (работ);

2) получение своевременной, полной и достоверной информации об услуге (работе) и порядке ее предоставления (выполнения);

3) предоставление предусмотренных действующим законодательством преимуществ при предоставлении услуг (выполнении работ);

4) возмещение вреда, причиненного получателю услуги (работы) при ее предоставлении (выполнении), в соответствии с действующим законодательством.

## 2. ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

5. Стандарты качества применяются:

1) отраслевыми (функциональными) органами администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющими полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главными распорядителями средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения:

- при проведении оценки потребности в предоставлении услуг (выполнении работ);

- при формировании муниципального задания на оказание услуг (выполнение работ);

- при расчете нормативных затрат, связанных с оказанием услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание недвижимого

имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленного за муниципальным учреждением Ипатовского городского округа Ставропольского края:

- для определения условий торгов в случае размещения муниципального заказа на оказание услуг (выполнение работ) для муниципальных нужд с целью заключения муниципального контракта на оказание соответствующих услуг (выполнение работ);

- при проведении оценки качества услуг (работ);

- при осуществлении контроля за соблюдением стандартов качества:

2) исполнителями при предоставлении услуг (выполнении работ);

3) потребителями:

- при формировании мнения о качестве услуг (работ), проведении уполномоченными органами оценки качества предоставления услуг (работ);

- при предъявлении претензий к качеству услуг (работ).

6. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют отраслевые (функциональные) органы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющие полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономных учреждений, главные распорядители средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения. Проверки соблюдения стандарта качества и мониторинговые мероприятия проводятся в соответствии с утвержденным графиком контрольных мероприятий.

## Глава 3. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

7. Стандарты качества разрабатываются в соответствующих сферах (областях) деятельности.

Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг (работ), полностью или частично финансируемых за счет средств местного бюджета, направляемых на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц в реализации их прав и интересов, установленных соответствующими нормативными правовыми актами, и оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание.

8. Для нескольких однотипных услуг (работ) может быть разработан один стандарт качества. Под однотипными услугами (работами) понимаются

услуги (работы), которые имеют аналогичные требования к Порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), а также аналогичные требования, предъявляемые к качеству предоставления таких услуг (работ).

9. Отраслевые (функциональные) органы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющие полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главные распорядители средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, разрабатывают стандарты качества в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, муниципальными правовыми актами Ипатовского городского округа Ставропольского края, регулирующими вопросы предоставления услуг (выполнения работ).

10. Требования к Порядку и условиям предоставления услуг, выполнения работ в разрабатываемых стандартах качества не должны быть ниже требований, содержащихся в федеральных законах и правовых актах федеральных органов исполнительной власти Ставропольского края, законодательстве Ставропольского края, муниципальных правовых актах Ипатовского городского округа Ставропольского края.

11. Стандарт качества должен соответствовать принципам, предусмотренным пунктом 3 настоящего Порядка, содержать положения, не допускающие неоднозначных толкований. Изложение стандарта качества производится с учетом последовательности действий при предоставлении услуг (выполнении работ) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

12. Стандарт качества утверждается правовым актом отраслевого (функционального) органа администрации Ипатовского городского округа, осуществляющего полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главного распорядителя средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения.

13. Разработчик стандартов качества обеспечивает предоставление потребителям информации об утвержденных стандартах качества посредством их официального опубликования, размещения на официальном сайте администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайтах муниципальных учреждений, предоставляющих услуги (выполняющих работы), на информационных стендах в местах предоставления услуг (выполнения работы), иными способами.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА

14. Стандарт качества должен содержать следующие разделы:

1) общие положения;

2) требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ);

3) осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг (работ);

4) учет мнения потребителей услуги (работы);

5) показатели качества предоставления услуги (выполнения работы).

15. В случае наличия утвержденных натуральных норм потребления товаров и услуг (работ), характеризующих процесс предоставления услуг (выполнения работ), в том числе нормативов питания, оснащения мягким инвентарем, медикаментами, норм потребления расходных материалов, нормативов затрат рабочего времени, типовых штатных расписаний, объемов снижения потребления энергетических ресурсов в соответствии с требованиями энергетической эффективности, материальных запасов или иных натуральных параметров предоставления услуг (выполнения работ), в стандартах качества указываются соответствующие нормы (нормативы) либо приводится ссылка на правовые акты, их устанавливающие.

16. В разделе «Общие положения» указываются:

1) наименование услуги (работы), предоставляемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в установленной сфере деятельности;

2) наименование и контактная информация муниципального учреждения, непосредственно оказывающего услугу (выполняющего работу) и/или отраслевого (функционального) органа администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющего полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главного распорядителя средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения;

3) Категории (в том числе льготные) потребителей услуги (работы). В данном подразделе указываются потребители услуг (работ) - физические и (или) юридические лица, органы власти, общество в целом и их характеристика, например, для юридических лиц - виды деятельности, отношение к субъектам малого предпринимательства; для физических лиц - возраст, состояние здоровья, образования, гражданство;

4) нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг (выполнение работ). В данном подразделе приводится исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для

предоставления услуги (выполнения работы), регулируют вопросы предоставления услуг (выполнения работ), в том числе определяют требования к порядку предоставления услуги (выполнения работы), доступности и качеству услуги (работы) (федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, санитарно-эпидемиологические нормы и правила, муниципальные и/или отраслевые стандарты (ГОСТы, ОСТы), типовые (примерные) положения).

17. В разделе «Требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ)» указываются:

1) общие требования к процессу предоставления услуг (выполнения работ):

описание содержания услуги (работы) (основные направления деятельности учреждения в рамках предоставления услуг (выполнения работ)), формы предоставления услуги (выполнения работы);

характер предоставления услуги для потребителей (платно, бесплатно). В случае если законодательством Российской Федерации предусмотрено предоставление услуг на платной основе, в данном подразделе указывается предельная цена (тариф) на оплату услуги, нормативный правовой акт, устанавливающий цену (тариф) либо порядок ее установления, а также орган, устанавливающий цену (тариф), приводится наименование органа (учреждения), устанавливающего цену (тариф); иные требования, предусмотренные законодательством, необходимые для качественного предоставления услуг (выполнения работ);

иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Ставропольского края, необходимые для качественного предоставления услуг (выполнения работ);

2) порядок предоставления услуги (выполнения работы). В случае если предоставление услуг (выполнение работ) осуществляется в нескольких формах и (или) направлениях деятельности, то описание осуществляется по каждой форме и (или) направлению деятельности отдельно.

Данный подраздел может включать в себя:

порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений о предоставлении услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги;

предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений,

заявлений и иных документов, в случае, если бланки, формы обращений, заявлений законодательством Российской Федерации и Ставропольского края не предусмотрены;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

срок предоставления услуги, срок выполнения отдельных действий в рамках предоставления услуги;

информирование получателя услуги о принятом решении;

результат предоставления услуг (выполнения работ). В данном подразделе описывается результат, который планируется получить по результатам предоставления услуг (выполнения работ);

иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Ставропольского края;

3) требования к законности и безопасности предоставления услуги (выполнению работы), которые могут включать требования, связанные с наличием у организации, предоставляющей услугу (выполняющей работу), необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования;

4) требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги (выполнения работы) в зависимости от содержания услуги (работы), которые могут включать в себя:

требования к зданиям и прилегающей территории;

требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуг (выполнения работ);

требования к обеспеченности мебелью и оборудованием;

требования к обеспеченности мягким инвентарем;

требования к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления услуг (выполнения работ) на высоком качественном уровне;

5) требования к доступности услуги для потребителей в зависимости от содержания услуги, которые могут включать в себя:

требования к режиму работы организаций, предоставляющих услугу;

требования к удаленности расположения места предоставления услуги от получателей;

требования к очередности предоставления услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее предоставления;

требования к доступности услуги для отдельных категорий получателей услуг (льготных категорий граждан);

иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности услуги получателям;

б) требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг (работ), которые в зависимости от содержания услуги (работы) могут включать в себя:

требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги (выполнении работы), в том числе в соотношении с численностью получателей услуги;

требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении услуг (выполнении работ);

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг (выполнении работ);

7) требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг (работ). В зависимости от содержания услуги (работы) предусматриваются требования к составу, способу и периодичности размещения информации об услугах (работах), а также иные сведения, необходимые для получателя услуги (работы), например, размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, у входа в здание, на информационных стендах. Для каждого из способов информирования потребителей услуги (работы) рекомендуется указать состав размещаемой информации, например, информации о режиме работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений, и частоту ее обновления, например, ежегодно, по мере изменения данных.

В данном разделе должны быть предусмотрены особенности предоставления услуг отдельным категориям граждан (льготным категориям граждан).

18. Раздел «Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг (работ)» должен содержать порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями услуг (работ).

19. Раздел «Учет мнения потребителей услуги (работы)» должен содержать требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей

услуг (работ).

20. Раздел «Показатели качества предоставления услуги (работы)» должен содержать описание показателей, характеризующих качество услуг (работ), единицы их измерения.

## 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)

21. Отраслевые (функциональные) органы администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющие полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, а также главные распорядители средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, ежегодно осуществляют мониторинг и сбор информации об удовлетворенности получателей услуг, потребителей работ, анализируют полученные данные. По результатам анализа определяется оценка качества предоставления услуг (выполнения работ).

22. Порядок проведения мониторинга и оценки качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) определяется и утверждается внутренним правовым актом отраслевого (функционального) органа администрации Ипатовского городского округа, осуществляющего полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главного распорядителя средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения.

## 6. ИЗМЕНЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА. ПРИЗНАНИЕ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА УТРАТИВШИМ СИЛУ

23. Изменение стандарта качества и признание его утратившим силу осуществляются путем внесения изменений в правовой акт, утверждающий стандарт качества, или признания его утратившим силу (полностью или в части) в случаях, предусмотренных настоящим пунктом.

24. Изменение стандартов качества осуществляется в случаях изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов Ипатовского городского округа Ставропольского края, устанавливающих требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), а также в случае принятия решения об изменении требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требования, предъявляемого к качеству предоставления услуг (выполнения работ), с целью улучшения качества услуг (работ).

25. Признание утратившим силу правового акта, утверждающего

стандарт качества, осуществляется в случае если отраслевым (функциональным) органом администрации Итатовского городского округа Ставропольского края, осуществляющим полномочия Учредителя муниципальных бюджетных и автономного учреждений, главным распорядителем средств местного бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, принято решение об исключении соответствующих услуг (работ) из муниципальных заданий находящимся в его ведении муниципальным учреждением.

---