



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.04.2017

№ 1206

О внесении изменений в постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг» (в ред. постановления от 21.07.2016 № 2237)

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, статьей 9.2 Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и статьей 4 Федерального закона от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг» (в ред. постановления от 21.07.2016 № 2237) следующие изменения:

1.1. Наименование постановления изложить в следующей редакции:

«**О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)**».

1.2. В преамбуле слова «муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг,» заменить словами «муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) получателям муниципальных услуг (работ),».

1.3. В пункте 1 слова «Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг» заменить словами «Положение о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)».

1.4. В пункте 2 слова «стандарты качества предоставления муниципальных услуг» заменить словами «стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)».

2. Внести в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг» (в ред. постановления от 21.07.2016 № 2237) изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с приложением на официальном сайте

администрации города Мурманска в сети Интернет.

4. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Хабаров В.А.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2017.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
города Мурманска**

А.И. Сысоев

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 25.04.2017 № 1206

**Положение о стандартах качества оказания (выполнения)
муниципальных услуг (работ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее – Положение) определяет основные требования к разработке, содержанию и применению стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее – стандарты качества), по которым должен производиться учет потребности в их оказании (выполнении).

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества являются повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) за счет повышения качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений.

1.3. Стандарты качества являются обязательными для исполнения муниципальными бюджетными, казенными, автономными учреждениями, осуществляющими оказание (выполнение) соответствующих муниципальных услуг (работ) на территории муниципального образования город Мурманск.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на:

- муниципальные услуги (работы), стандарты качества по оказанию (выполнению) которых в соответствии с законодательством Российской Федерации утверждаются соответствующими уполномоченными федеральными органами исполнительной власти;

- муниципальные услуги, предоставляемые в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Содержание стандарта качества

2.1. Стандарт качества является нормативным документом, содержащим совокупность требований к качеству оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы).

2.2. Стандарт качества обязательно включает в себя:

- наименование муниципальной услуги (работы);
- описание категории потребителей муниципальных услуг (работ);
- условия оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- требования к квалификации персонала, оказывающего (выполняющего) муниципальные услуги (работы);

- требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг (работ);

- требования к срокам оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

2.3. В стандарте качества указывается наименование муниципальной услуги (работы) в соответствии с ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями (далее - ведомственный перечень муниципальных услуг (работ)).

2.4. Категории потребителей муниципальных услуг (работ) должны соответствовать ведомственному перечню муниципальных услуг (работ) и включать характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг (работ).

2.5. Условия оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) должны соответствовать условиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Мурманск.

2.6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) включают требования к:

- зданиям и прилегающей территории, помещениям;

- обеспеченности мебелью и оборудованием;

- обеспеченности мягким инвентарем;

- обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на качественном уровне.

2.7. Требования к квалификации персонала, оказывающего (выполняющего) муниципальные услуги (работы), в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) включают требования к:

- численности персонала, участвующего в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы), в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги (работы);

- уровню квалификации персонала, участвующего в оказании (выполнении) муниципальной услуги (работы).

2.8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг (работ) в зависимости от содержания муниципальной услуги (работы) предусматривают требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой (выполняемой) муниципальной услуге (работе).

2.9. В требованиях к срокам оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) указываются сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Мурманск.

2.10. В зависимости от сферы деятельности стандарт качества может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию (выполнению) муниципальных услуг (работ), установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов

местного самоуправления муниципального образования город Мурманск.

3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества

3.1. Разработка стандартов качества осуществляется главными распорядителями средств бюджета города в отношении услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями, по форме согласно приложению к настоящему Положению.

3.2. Стандарты качества утверждаются постановлениями администрации города Мурманска.

3.3. Изменение или отмена стандарта качества осуществляется в случаях соответственно изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы), внесения изменений в ведомственный перечень муниципальных услуг (работ).

4. Применение стандартов качества

4.1. Стандарты качества учитываются при:

- установлении нормативов финансирования муниципальных услуг (работ);
- формировании и оценке выполнения муниципального задания;
- разработке ведомственных целевых программ;
- оценке потребности в оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ);
- в иных случаях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Мурманск.

4.2. Муниципальные бюджетные, казенные, автономные учреждения, оказывающие (выполняющие) муниципальные услуги (работы), обеспечивают:

- соблюдение стандартов качества;
- информационное обеспечение процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- внутренний контроль соблюдения стандартов качества;
- предоставление отчетности о выполнении стандартов качества по требованию.

4.3. Главные распорядители средств бюджета города, осуществляющие оперативное руководство и контроль за деятельностью подведомственных учреждений, обеспечивают:

- контроль соблюдения соответствующих стандартов качества;
- оценку соответствия качества фактически оказанных (выполненных) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества.

4.4. Главные распорядители средств бюджета города, осуществляющие управление деятельностью в соответствующей сфере, обеспечивают информирование получателей муниципальных услуг (работ) о стандартах качества.

Приложение
к Положению

Форма стандартов качества
оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1. Наименование муниципальной услуги (работы):		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги (работы):		
1.2. Условия оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):		
1.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):		
1.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего (выполняющего) муниципальную услугу (работу):		
1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы):		
1.6. Требования к срокам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):		