

АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ

С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«17»  февраля  2021 г.                                                   № 137

О  стандартах качества муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, Уставом муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией, в целях повышения качества муниципальных услуг, **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг согласно Приложению.

2. Органам, осуществляющим функции и полномочия учредителей, в срок до 01.04.2021 года:

2.1. привести в соответствие с требованиями Положения утвержденные ранее стандарты качества;

2.2. в случае отсутствия утвержденных стандартов качества по оказываемым услугам разработать и представить на утверждение стандарты качества.

3. Постановление администрации г. Полярные Зори от 03.12.2014 № 1553 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг» считать утратившим силу.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города Полярные Зори с подведомственной территорией Семичева В.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава города Полярные Зори

с подведомственной территорией                                      М.О. Пухов

|  |
| --- |
|    УТВЕРЖДЕНО постановлением  администрации города  Полярные Зориот «17»  февраля  2021 г.   № 137  |

Положение о стандартах качества оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

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

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

1.3. Стандарты качества являются обязательными для исполнения муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, осуществляющими оказание соответствующих муниципальных услуг на территории муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на:

- муниципальные услуги, стандарты качества по оказанию 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 N 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 муниципальной услуги.

2.2. Стандарт качества обязательно включает в себя:

- наименование муниципальной услуги;

- описание категории потребителей муниципальных услуг;

- условия оказания муниципальных услуг;

- требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг;

- требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальные услуги;

- требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг;

- требования к срокам оказания муниципальных услуг.

2.3. В стандарте качества указывается наименование муниципальной услуги, установленной муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг, в соответствии с общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг и региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями (далее - общероссийские базовые перечни государственных (муниципальных) услуг и региональный перечень государственных (муниципальных) услуг (работ).

2.4. Категории потребителей муниципальных услуг должны соответствовать общероссийским базовым перечням государственных (муниципальных) услуг и региональному перечню государственных (муниципальных) услуг (работ) и включать характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг.

2.5. Условия оказания муниципальных услуг должны соответствовать условиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией.

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

- зданиям и прилегающей территории, помещениям;

- обеспеченности мебелью и оборудованием;

- обеспеченности мягким инвентарем;

- обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги на качественном уровне.

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

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

- уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги.

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

2.9. В требованиях к срокам оказания муниципальных услуг указываются сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией.

2.10. В зависимости от сферы деятельности стандарт качества может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию муниципальных услуг, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией.

3. Порядок разработки и утверждения стандартов качества

3.1. Разработка стандартов качества осуществляется органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей, в отношении услуг, оказываемых подведомственными учреждениями, по форме согласно приложению к настоящему Положению.

3.2. Стандарты качества утверждаются постановлением администрации города Полярные Зори.

3.3. Изменение или отмена стандарта качества осуществляется в случаях соответственно изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги, внесения изменений в муниципальное задание на оказание муниципальных услуг.

4. Применение стандартов качества

4.1. Стандарты качества учитываются при:

- установлении нормативов финансирования муниципальных услуг;

- формировании и оценке выполнения муниципального задания;

- разработке муниципальных программ;

- оценке потребности в оказании муниципальных услуг;

- в иных случаях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией.

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

- соблюдение стандартов качества;

- информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;

- внутренний контроль соблюдения стандартов качества;

- предоставление отчетности о выполнении стандартов качества по требованию.

4.3. Органы, осуществляющие функции и полномочия учредителей, обеспечивают:

- контроль соблюдения соответствующих стандартов качества подведомственными учреждениями;

- оценку соответствия качества фактически оказанных муниципальных услуг утвержденным стандартам качества.

|  |
| --- |
| Приложение к Положению  |

ФОРМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ

 МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

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