МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 14 | » | 06 | 20 | 19 | г. |  | № | 4294 |

О внесении изменения

в постановление Администрации

города от 31.05.2012 № 4054

«Об утверждении порядка разработки,

утверждения и применения стандартов

качества муниципальных услуг (работ)»

В соответствии с Регламентом Администрации города, утвержденным распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686:

1. Внести в постановление Администрации города от 31.05.2012 № 4054  
«Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 17.06.2014   
№ 4020, 25.01.2016 № 418) изменение, изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению документационного и информационного обеспечения разместить настоящее постановление на официальном портале Администрации города.

3. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Шерстневу А.Ю.

Глава города В.Н. Шувалов

Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок

разработки, утверждения и применения стандартов качества

муниципальных услуг (работ)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ) (далее – порядок) устанавливает общие требования к разработке, утверждению и применению стандартов качества муниципальных услуг (работ), предусмотренных общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муници- пальных услуг или региональным перечнем (классификатором) государ- ственных (муниципальных) услуг и работ.

2. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

- качество муниципальной услуги (работы) – степень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению);

- стандарт качества муниципальной услуги (работы) (далее – стандарт) – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя (общества), требования к оказанию муниципальной услуги (выполнению работы), включающие характеристики процесса, формы, содержания, порядок обжалования нарушения требований;

- иные понятия и термины, используемые в настоящем порядке, применяются в значении, установленном действующим законодательством.

3. Цели разработки, утверждения и применения стандартов:

- определение требований к порядку оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

- обеспечение доступа к муниципальным услугам (работам) равного качества;

- определение объемов финансового обеспечения оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), необходимых для соблюдения стандарта соответствующей муниципальной услуги (работы);

- повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений по оказанию услуг (выполнению работ).

4. Разработка, утверждение и применение стандартов осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- публичности стандартов;

- равенства и гарантированности прав потребителей (общества) муниципальных услуг (работ);

- недопустимости снижения уровня требований к муниципальной услуге (работе) по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг (работ);

- оптимального использования ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании муниципальных услуг (выполнении работ).

5. Настоящий порядок распространяется на деятельность муниципальных бюджетных, автономных, казенных учреждений по оказанию муниципальных услуг (выполнению работ), в которых размещается муниципальное задание, выполняемое за счет средств бюджета города.

Раздел II. Порядок разработки и утверждения стандартов

1. Стандарты разрабатываются органом Администрации города, уполномоченным на формирование муниципального задания в соответствии с постановлением Администрации города от 04.10.2016 № 7339 «Об утверж- дении порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями и финансового обеспечения выполнения муниципального задания», в соответствии с:

- законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальных услуг (выполнение работ);

- ведомственной принадлежностью муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (выполняющих работы);

- требованиями настоящего порядка.

2. Стандарт разрабатывается отдельно по каждой муниципальной услуге (работе), предусмотренной общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг или региональным перечнем (классификатором) государственных (муници- пальных) услуг и работ, или по нескольким муниципальным услугам (работам) в сфере, отрасли.

3. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неодно- значных толкований. Изложение стандарта производится с учетом последовательности действий при оказании муниципальной услуги (выполнении работы) и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

4. Стандарт содержит следующие разделы:

- муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы);

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (выполнение работы);

- порядок получения доступа к муниципальной услуге;

- требования к порядку оказания услуги (выполнения работы) и качеству муниципальной услуги (работы);

- осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муници- пальной услуги (работы);

- ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы);

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы).

В случае если разработка стандарта осуществляется по нескольким муниципальным услугам (работам) в сфере, отрасли, то описание разделов, предусмотренных абзацами вторым – пятым настоящего пункта, осуществляется по каждой муниципальной услуге (работе) отдельно или обобщенно по нескольким муниципальным услугам (работам). Наименования разделов указываются с учетом количества стандартизируемых муниципальных услуг (работ).

5. В разделе «Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)» указывается перечень муниципальных учреждений с контактной информацией о местонахождении, графике работы, справочных телефонах, с указанием оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), либо ссылка (путь) на официальный портал Администрации города, на котором размещена соответствующая информация.

В случае указания перечня муниципальных учреждений в настоящем разделе, в приложении к стандарту формируется табличная форма.

6. В разделе «Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (выполнение работы)» приводится исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для оказания услуги (выполнения работы), непосредственно регулируют предоставление муниципальной услуги (выполнение работы), в том числе определяют требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству муниципальной услуги (работы).

7. Раздел «Порядок получения доступа к муниципальной услуге» формируется при разработке стандарта качества муниципальной услуги и отражает следующую информацию:

- категории потребителей муниципальной услуги, а также физические и (или) юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их получателями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени;

- порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями;

- 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 не предусмотрены;

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе;

- иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

8. В разделе «Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы) и качеству муниципальной услуги (работы)» указываются:

8.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги (выполнения работы):

- общие требования к процессу оказания услуги (выполнения работы);

- формы оказания услуги (выполнения работы) и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги (выполнения работы);

- содержание оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуги (выполнения работы);

- характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты в случаях, если законодательством Российской Федерации предусмотрено их оказание на платной основе;

- иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

8.2. Требования к качеству условий оказания услуги (выполнения работы):

- к муниципальным учреждениям, оказывающим услугу (выполняющим работу), регламентации их деятельности;

- к зданиям, в которых представляется услуга, прилегающим территориям;

- к помещениям, в которых представляется муниципальная услуга, включая места для заполнения заявлений, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

- общие требования к организации процесса оказания услуги, технологии выполнения работы;

- иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

8.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений, оказывающих услугу (выполняющих работу).

8.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

9. Раздел «Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)» содержит порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта муниципальными учреждениями, в которых размещается муниципальное задание с учетом требований, установленных пунктом 2 раздела III настоящего порядка.

10. В разделе «Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)» устанавливаются меры ответствен-ности за нарушение требований стандарта с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

11. Раздел «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)» содержит:

- информацию о праве заявителей на обжалование нарушений требований стандарта;

- наименование органа (организации), уполномоченного на рассмотрение жалоб на нарушение требований стандарта, а также контактную информацию о данном органе (организации);

- указание на то, что жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в части муниципальных услуг (работ), по которым в базовых (отраслевых) перечнях государственных и муниципальных услуг и работ указано, что муниципальная услуга включена в Федеральный реестр государственных услуг, реестры государственных услуг субъектов Российской Федерации, реестры муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);

- указание на то, что жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в части муниципальных услуг (работ), по которым в базовых (отраслевых) перечнях государственных и муниципальных услуг и работ указано, что муниципальная услуга (работа) не включена в Федеральный реестр государственных услуг, реестры государственных услуг субъектов Российской Федерации, реестры муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государ- ственных и муниципальных услуг»);

- информацию о праве заявителей отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу (работу), работника учреждения, предоставляющего услугу (работу).

12. Стандарты утверждаются муниципальными правовыми актами Администрации города.

13. Основанием для внесения изменений и дополнений в стандарты является:

- изменение общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг или регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ;

- изменение законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы);

- изменение ведомственной принадлежности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (выполняющих работы);

- изменение настоящего порядка;

- совершенствование стандартов по результатам анализа практики их применения.

14. Подготовка проекта муниципального правового акта о разработке (внесении изменений) в стандарт качества муниципальной услуги (работы) осуществляется в течение 10-и рабочих дней со дня внесения изменений, указанных в пункте 13 раздела II настоящего порядка.

15. Основанием для признания утратившим силу муниципального правового акта Администрации города, утвердившего стандарт, является исключение муниципальной услуги (работы) из общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг или регионального перечня (классификатора) государственных (муници- пальных) услуг и работ.

Раздел III. Применение стандартов качества

1. Стандарты применяются при:

- предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);

- осуществлении контроля за деятельностью муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги (выполняющих работы);

- оценке качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ).

2. Контроль за соблюдением стандартов учреждениями осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений, утвержденным муниципальным правовым актом Администрации города.

3. В процессе применения стандартов муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги (выполняющие работы) обеспечивают:

- наличие в свободном доступе для потребителей (общества) муниципальных услуг (работ) утвержденных стандартов;

- соблюдение стандартов.

4. Предоставление информации о стандартах осуществляется бесплатно посредством:

- официального опубликования в печатных средствах массовой информации;

- размещения в сети «Интернет» на официальном портале Администрации города;

- размещения в местах оказания муниципальных услуг (выполнения работ).