**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 1 октября 2012 г. N 3061**

**О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ В КАЧЕСТВЕ**

**ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Программа, утвержденная постановлением администрации г. Ставрополя от 01.03.2011 N 533, имеет название "Программа повышения эффективности бюджетных расходов в городе Ставрополе на 2011 - 2012 годы", а не "Программа повышения эффективности бюджетных расходов в городе Ставрополе на 2011 - 2013 годы".

Руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях реализации Программы повышения эффективности бюджетных расходов в городе Ставрополе на 2011 - 2013 годы, повышения качества предоставления муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить [Положение](#Par35) о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, согласно приложению.

2. Отраслевым (функциональным) органам администрации города Ставрополя - главным распорядителям средств бюджета города Ставрополя, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, в срок до 01 октября 2012 года разработать и внести на утверждение проекты постановлений администрации города Ставрополя об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг, включенных в базовый перечень муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, утвержденный постановлением администрации города Ставрополя от 06.12.2010 N 3794 "О Порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Ставрополя и финансового обеспечения выполнения муниципального задания".

3. Комитету финансов и бюджета администрации города Ставрополя обеспечить методическую помощь отраслевым (функциональным) органам администрации города Ставрополя - главным распорядителям средств бюджета города Ставрополя, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, в разработке стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете "Вечерний Ставрополь".

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

города Ставрополя

А.Х.ДЖАТДОЕВ

Приложение

к постановлению

администрации города Ставрополя

от 01.10.2012 N 3061

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ В КАЧЕСТВЕ**

**ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности (далее - Положение), регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг в городе Ставрополе, включенных в базовый перечень муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, утвержденный постановлением администрации города Ставрополя от 06.12.2010 N 3794 "О Порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Ставрополя и финансового обеспечения выполнения муниципального задания".

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

качество оказания муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей муниципальных услуг;

получатели муниципальной услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.

1.3. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества являются:

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

определение объемов финансового обеспечения на выполнение муниципального задания муниципальными учреждениями города Ставрополя, оказывающими муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений города Ставрополя, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

1.4. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

обязательность предоставления муниципальных услуг;

законность и обоснованность деятельности исполнителей муниципальных услуг;

учет потребностей и предпочтений получателей муниципальных услуг;

гарантированное соблюдение прав получателей муниципальных услуг;

бесплатность муниципальной услуги для получателей услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги, если плата предусмотрена;

минимизация совокупных издержек получателей муниципальных услуг;

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

1.5. При разработке стандартов качества муниципальных услуг получателям услуг гарантируется:

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;

предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании муниципальной услуги;

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2. Требования к стандартам качества

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

2.2. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

2.3. Стандарт качества муниципальной услуги включает:

категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги;

правовое основание оказания муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги;

требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги;

требования к безопасности оказания муниципальной услуги;

требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги;

требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;

требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

описание результата оказания муниципальной услуги;

порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;

порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны органов местного самоуправления города Ставрополя;

информацию об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно.

2.4. Определение категории получателей муниципальной услуги описывается в стандарте качества муниципальной услуги набором сведений, позволяющих наиболее точно охарактеризовать потенциальных получателей муниципальной услуги. Набор сведений включает в себя такие параметры, как гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья и иные характеристики, необходимые для идентификации получателя муниципальной услуги.

2.5. Правовое основание оказания муниципальной услуги представляет собой перечень основных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

2.7. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги.

2.8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования (или их часть):

к зданиям и прилегающей территории;

к помещениям;

к обеспеченности мебелью и оборудованием;

к обеспеченности мягким инвентарем;

к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

2.9. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением организацией санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

2.10. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги, включают в себя требования:

к режиму работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных получателей муниципальной услуги;

к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);

к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания;

иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги получателям муниципальной услуги.

2.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги включают в себя требования:

к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью получателей муниципальной услуги;

к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;

к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

2.12. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иные сведения, необходимые для получателя муниципальной услуги.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должен содержать всесторонний, полный и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми получателю муниципальной услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Описание результата оказания муниципальной услуги представляет собой перечень критериев качества оказания муниципальной услуги и показателей результативности ее оказания. Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. При разработке показателей качества муниципальной услуги, включаемых в стандарт качества, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);

измеряемым (иметь информационную базу для оценки);

достижимым (относиться к сфере деятельности бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);

определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

2.15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества должен содержать описание последовательности действий получателя муниципальной услуги с указанием органа администрации города Ставрополя, должностного лица администрации города Ставрополя, которому может быть подана жалоба, а также сроки обжалования.

2.16. Информация об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости муниципальной услуги с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих установление стоимости муниципальной услуги или порядок расчета стоимости муниципальной услуги.

3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены

стандартов качества муниципальных услуг

3.1. Разработка проектов стандартов качества осуществляется отраслевыми (функциональными) органами администрации города Ставрополя - главными распорядителями средств бюджета города Ставрополя, в ведении которых находятся муниципальные учреждения.

3.2. Стандарт качества утверждается постановлением администрации города Ставрополя.

3.3. Отмена стандарта качества осуществляется в случаях отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

Отмена стандарта качества без его замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги.

3.4. Разработка и утверждение изменений в стандарты качества, а также внесение предложений об отмене стандартов качества муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Применение стандартов качества

муниципальных услуг

4.1. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

4.2. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют руководители отраслевых (функциональных) органов администрации города Ставрополя - главные распорядители средств бюджета города Ставрополя, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, оказывающие соответствующие муниципальные услуги.

4.3. В случае если право на оказание муниципальной услуги предоставляется муниципальными учреждениями на основе конкурса, соответствующий стандарт качества должен включаться в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание соответствующей муниципальной услуги.

4.4. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

опубликования в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов города Ставрополя;

размещения информации на официальном сайте администрации города Ставрополя в сети "Интернет";

размещения в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальную услугу.

4.5. Оказание муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами города Ставрополя. Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга оказывается за плату или бесплатно.

Исполняющий обязанности

управляющего делами

администрации города Ставрополя

О.В.РЕЦЕВА