

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТОЛСТИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ВАРНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 10 февраля 2014г. № 04**

**Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципального образования «Толстинское сельское поселение»**

В целях повышения качества предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципального образования «Толстинское сельское поселение» муниципальных услуг (работ)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципального образования «Толстинское сельское поселение» (прилагается).

2. Главным распорядителям бюджетных средств, ответственным за формирование и финансовое обеспечение выполнения муниципальных заданий, разработать и согласовать в установленном порядке проекты приказов об утверждении стандартов качества предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ).

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

4. Постановление подлежит обнародованию.

Глава Толстинского

сельского поселения В.А.Белоус

Приложение

к Постановлению Администрации

Толстинского сельского поселения

от 10 февраля 2014 г. N 04

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧИРСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципального образования «Толстинское сельское поселение» (далее - Положение) регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг в Толстинском сельском поселении.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

муниципальные услуги (работы) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами;

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

потребители муниципальной услуги (работы) - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы) в соответствии с действующим законодательством;

главный распорядитель бюджетных средств (далее - ГРБС) – муниципальное учреждение, указанное в ведомственной структуре расходов бюджета, имеющие право распределять бюджетные ассигнования и лимиты бюджетных обязательств между подведомственными распорядителями и (или) получателями бюджетных средств;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги (работы) (далее - стандарт качества) - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги (работы) требования к оказанию муниципальной услуги (работы), включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги (работы).

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

обеспечение всем потребителям муниципальных услуг (работ) доступа к муниципальным услугам (работам) равного качества;

повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг (работ);

определение объемов финансового обеспечения бюджетных учреждений, организаций, предоставляющих муниципальные услуги (работы), необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги (работы);

повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления, ГРБС, ответственных за предоставление муниципальных услуг (работ), бюджетных учреждений и организаций, предоставляющих муниципальные услуги (работы), за счет контроля непосредственных результатов их деятельности со стороны потребителей муниципальных услуг (работ).

1.4. Разработка, принятие и применение стандартов качества осуществляются в соответствии со следующими принципами:

обязательности предоставления муниципальных услуг (работ), отнесенных к полномочиям органов местного самоуправления;

учета потребностей и предпочтений потребителя муниципальной услуги (работы) при выборе способа оказания муниципальной услуги (работы);

публичности при доведении информации до потребителя муниципальных услуг (работ);

равенства и гарантированности прав потребителей муниципальных услуг (работ) при получении соответствующих муниципальных услуг (работ);

недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг (работ);

оптимального использования ресурсов (кадровых, материально-технических и иных) при предоставлении муниципальных услуг (работ);

закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству предоставления и доступности муниципальной услуги (работы) посредством установления целевых значений показателей качества.

1.5. Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг (работ), включенных в **реестр** (перечень) муниципальных услуг (работ), утверждаемый постановлением Администрации поселения.

2. Порядок разработки, принятия

и изменения стандартов качества

2.1. Разработка проектов стандартов качества осуществляется ГРБС, ответственными за формирование и финансовое обеспечение муниципальных заданий и организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ).

2.2. ГРБС, ответственные за организацию предоставления муниципальных услуг (работ), вправе предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующих муниципальных услуг (работ), опросы потребителей муниципальных услуг (работ). При необходимости для разработки стандартов качества ГРБС могут создаваться рабочие группы.

2.3. Стандарт качества утверждается постановлением Главы поселения.

2.4. Изменение или отмена стандарта качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу муниципальных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы), либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги (работы). Внесение изменений в стандарт качества осуществляется путем внесения изменений в муниципальный правовой акт об утверждении соответствующего стандарта качества в установленном порядке.

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

2.5. Стандарт качества не реже одного раза в год рассматривается ГРБС, ответственным за формирование и финансовое обеспечение выполнения муниципального задания и организацию предоставления соответствующей муниципальной услуги (работы), на предмет:

соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Челябинской области, Варненского района и муниципальных правовых актов;

обеспечения удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги (работы);

оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги (работы).

В случае необходимости ГРБС осуществляется подготовка муниципального правового акта о внесении соответствующих изменений в стандарт качества.

3. Требования к стандартам качества

3.1. Стандарт качества устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой (работой), получение услуги (работы), оценку качества предоставления муниципальной услуги (работы) и рассмотрение жалоб (претензий) потребителя услуги (работы).

3.2. Стандарт качества может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг (работ), объединенных общей отраслевой принадлежностью.

3.3. Стандарт качества содержит следующую информацию:

3.3.1. Общие положения

3.3.1.1. Предмет (содержание) муниципальной услуги (работы).

3.3.1.2. Единица измерения муниципальной услуги (работы).

3.3.1.3. Правовые основы предоставления муниципальной услуги (работы).

3.3.1.4. Указание на потребителя муниципальной услуги (работы), включая описание льготных категорий потребителей муниципальной услуги (работы).

3.3.2. Требования к предоставлению муниципальной услуги (работы)

3.3.2.1. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для ее потребителей, в том числе:

место расположения бюджетного учреждения, организации, предоставляющей муниципальную услугу (работу), с учетом его транспортной и пешеходной доступности;

режим работы бюджетного учреждения, организации, предоставляющей муниципальную услугу (работу), порядок доступа и обращений в бюджетное учреждение, организацию, предоставляющую муниципальную услугу (работу);

условия выбора потребителем муниципальной услуги (работы) бюджетного учреждения, организации, предоставляющей муниципальную услугу (работу);

описание процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги (работы);

очередность предоставления муниципальной услуги (работы) (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу (работу) над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания предоставления муниципальной услуги (работы);

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (работы);

особенности принятия решений о предоставлении муниципальной услуги (работы) отдельным категориям граждан (например, престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям);

другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги (работы).

3.3.2.2. Требования к бюджетным учреждениям, организациям, предоставляющим муниципальные услуги (работы), в том числе:

наличие документов, в соответствии с которыми функционирует бюджетное учреждение, организация;

условия размещения бюджетного учреждения, организации, предоставляющей муниципальную услугу (работу) (требования к организации работы, помещениям, материально-техническому обеспечению, безопасности и т.д.);

укомплектованность бюджетного учреждения, организации специалистами и требования к их квалификации;

наличие внутреннего (собственного) и внешнего контроля за деятельностью бюджетного учреждения, организации.

3.3.2.3. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы) при обращении за ее получением и в ходе предоставления муниципальной услуги (работы).

3.3.2.4. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления муниципальной услуги (работы) на качественном уровне.

3.3.3. Требования к результату предоставления муниципальной услуги (работы), в том числе основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги (работы).

3.3.4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества соответствующей муниципальной услуги (работы).

4. Применение стандартов качества

4.1. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех бюджетных учреждений, организаций, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

4.2. Контроль за соблюдением стандартов качества бюджетными учреждениями, организациями осуществляют ГРБС, ответственные за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ), в порядке, установленном ГРБС.

4.3. В случае если право на оказание муниципальной услуги (работы) предоставляется на основе конкурса, соответствующий стандарт качества включается в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание соответствующей муниципальной услуги (работы) в рамках, не противоречащих действующему законодательству.

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

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

обязательного размещения на городском интернет-сайте;

размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых бюджетными учреждениями, организациями, предоставляющими муниципальную услугу (работу).

4.5. Предоставление муниципальных услуг (работ), как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги (работы) могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами. Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга (работа) оказывается за плату (в этом случае указываются размер платы и порядок ее внесения) или бесплатно.

4.6. Требования стандартов качества учитываются при разработке нормативов финансовых затрат на оказание услуги и (или) подушевых нормативов финансирования, иных норм, нормативов, методов определения объемов бюджетного финансирования, на предоставление муниципальных услуг (работ) и определении стоимости предоставления муниципальных услуг (работ).