**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| От  | «04» |  | мая |  | 2016 | г. |  №  | 1201 |

Об утверждении порядка разработки,

утверждения и применения стандартов

качества муниципальных услуг (работ)

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, в целях повышения эффективности расходования средств бюджета города Когалыма, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма:

1. Утвердить порядок разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Структурным подразделениям Администрации города Когалыма, курирующим соответствующие отрасли по направлениям, в срок до 10 августа 2016 года разработать и утвердить в установленном порядке стандарты качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых подведомственными бюджетными, автономными и казенными учреждениями города Когалыма и разместить их на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

3. Постановление Администрации города Когалыма от 15.11.2011 №2807 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Когалыма» признать утратившим силу.

4. Комитету финансов Администрации города Когалыма (М.Г.Рыбачок) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления, приложение к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 19.06.2013 №149-р «О мерах по формированию регистра муниципальных нормативных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных

правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

5. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма Т.И.Черных.

Глава города Когалыма Н.Н.Пальчиков

Приложение

к постановлению Администрации

города Когалыма

от 04.05.2016 №1201

**ПОРЯДОК**

**РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ**

**КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ)**

1. Общие положения

1.1. 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 ведомственными перечнями муниципальных услуг и работ, оказываемыми и выполняемыми муниципальными бюджетными, автономными и казенными учреждениями города Когалыма (далее – муниципальные учреждения).

1.2. 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) муниципальной услуги (работы) 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 Российской Федерации.

1.3. 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).

1.4. 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма;

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

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

2. Порядок разработки и утверждения стандартов

2.1. Стандарты разрабатываются в форме, доступной для понимания получателя муниципальной услуги (работы), структурными подразделениями Администрации города Когалыма, осуществляющими координацию деятельности муниципальных учреждений (далее – структурные подразделения), в соответствии с:

- нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, регулирующими предоставление муниципальных услуг (выполнение работ);

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

- требованиями настоящего порядка.

2.2. Стандарт разрабатывается отдельно по каждой муниципальной услуге (работе), предусмотренной ведомственными перечнями муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями или по нескольким муниципальным услугам (работам) в сфере, отрасли.

2.3. Целесообразность разработки, утверждения и применения стандарта качества муниципальных услуг (работ), предусмотренных ведомственными перечнями муниципальных услуг и работ, оказываемыми и выполняемыми муниципальными казенными учреждениями города Когалыма, определяют структурные подразделения.

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

2.5. Стандарт содержит следующие разделы:

- перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы);

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих 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 муниципальной 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 пункта 2.5 настоящего порядка, осуществляется по каждой муниципальной услуге (работе) отдельно или обобщенно по нескольким муниципальным услугам (работам). Наименования разделов указываются с учетом количества стандартизируемых муниципальных услуг (работ).

2.6. В разделе «Перечень муниципальных учреждений, 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 сайте Администрации города Когалыма, на котором размещена соответствующая информация.

Перечень формируется в табличной форме и является приложением к стандарту.

2.7. В разделе «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы)» приводится исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для оказания услуги (выполнения работы) и непосредственно регулируют предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).

2.8. 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 законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма.

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

2.9.1. 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 законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

2.9.2. 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 законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

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

2.9.4. Иные требования, предусмотренные положениями законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, необходимые для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

2.10. Раздел «Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)» содержит порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта муниципальными учреждениями, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

2.11. В разделе «Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)» устанавливаются меры ответственности за нарушение требований стандарта с учетом норм законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма.

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

- информации для заявителей об их праве на обжалование нарушений требований стандарта;

- перечня лиц, имеющих право обжаловать нарушения требования стандарта;

- основания для начала процедуры обжалования нарушений требований стандарта;

- способов, форм и сроков рассмотрения жалобы;

- требований к информации, содержащейся в жалобе, включая рекомендуемую форму жалобы;

- действия должностных лиц при нарушении требований стандарта;

- исчерпывающего перечня для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения;

- возможных результатов рассмотрения жалобы;

- сроков и способов доведения до заявителя результатов рассмотрения жалобы;

- особенностей обжалования нарушений требований стандарта.

2.13. Стандарты утверждаются постановлением Администрации города Когалыма.

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

- изменение ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;

- изменение законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма, 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.

2.15. Подготовка проекта муниципального правового акта о внесении изменений в стандарт качества муниципальной услуги (работы) осуществляется в течение 15 рабочих дней со дня внесения изменений, указанных в пункте 2.14 настоящего порядка.

2.16. Основанием для признания утратившим силу постановления Администрации города Когалыма, утвердившего стандарт, является исключение муниципальной услуги (работы) из ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями.

3. Применение стандартов качества

3.1. Стандарты применяются при:

- предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);

- формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности);

- формировании муниципальных программ города Когалыма;

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

- оценке качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ).

3.2. Структурные подразделения в процессе применения стандартов обеспечивают:

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

- выработку предложений по совершенствованию стандартов;

- контроль соблюдения стандартов.

3.3. Предоставление информации о стандартах осуществляется посредством:

- официального опубликования в печатных средствах массовой информации;

- размещения на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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