

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
АЛЕКСАНДРОВСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «16» август 2016 г.

№ 1002

**Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения  
муниципальных стандартов качества оказания (выполнения)  
муниципальных услуг (работ)**

В соответствии с пунктом 4 статьи 3 Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск, утвержденного решением Совета депутатов ЗАТО Александровск от 21.04.2016 № 30 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск», в целях стандартизации муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями ЗАТО Александровск в соответствии с муниципальными заданиями, повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений ЗАТО Александровск, качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и эффективности использования средств местного бюджета,  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки, утверждения и изменения муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее - Порядок).

2. Отделу по учету и отчетности администрации ЗАТО Александровск и органам администрации ЗАТО Александровск, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы), в срок до 01.08.2016:

1) разработать и утвердить муниципальные стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением;

2) копии нормативных актов об утверждении муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) направить в адрес управления финансов администрации ЗАТО Александровск;

3) обеспечить размещение нормативных актов об утверждении муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) на официальном сайте ЗАТО Александровск в разделе «Документы» / «Бюджет» / «Реализация 83-ФЗ» / «Стандарты качества муниципальных услуг (работ)».

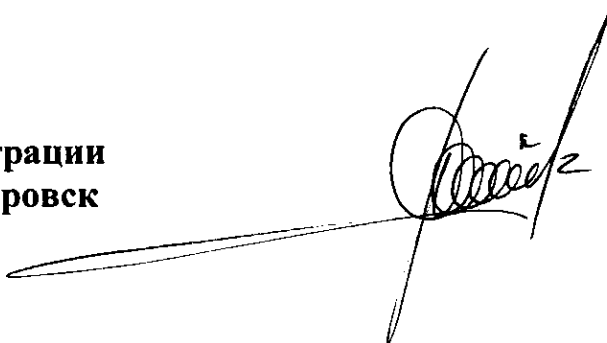
3. Установить, что в случае, если оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) в соответствии с действующим законодательством возможно на конкурсной основе, положения муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ):

- должны включаться в состав конкурсной документации;
- обязательны для применения организациями, оказывающими (выполняющими) муниципальную услугу (работу).

4. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации ЗАТО Александровск по социальным вопросам М.В. Дюпину.

**Глава администрации  
ЗАТО Александровск**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'С' followed by the letters 'М. Кауров' and a long horizontal stroke extending to the left.

**С.М. Кауров**

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
ЗАТО Александровск  
от «16» мая 2016 г. № 1002

**Порядок разработки, утверждения и изменения  
муниципальных стандартов качества оказания (выполнения)  
муниципальных услуг (работ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к разработке, утверждению и изменению муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

1.2. В настоящем Порядке используются понятия, определенные Бюджетным кодексом Российской Федерации и статьей 2 Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск, утвержденного решением Совета депутатов ЗАТО Александровск от 21.04.2016 № 30 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск».

1.3. Основными целями разработки муниципальных стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее - Стандарты) являются:

а) установление минимально необходимых характеристик и требований, которым должны соответствовать муниципальные услуги (работы);

б) обеспечение потребителей муниципальными услугами (работами) идентичного качества;

в) повышение информированности потребителей о требованиях, предъявляемых к качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

г) повышение степени удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

д) определение обоснованных нормативных затрат на оказание (выполнение) муниципальных услуг;

е) повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений за счет унификации требований к условиям, процедурам и качеству оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

1.4. Разработка, утверждение и изменение Стандартов осуществляется администрацией ЗАТО Александровск и органами администрации ЗАТО Александровск - учредителями муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы) (далее - Учредитель).

1.5. Разработка Стандартов осуществляется в соответствии со следующими принципами:

а) выполнимость требований Стандартов;

б) недопустимость снижения уровня требований к муниципальной услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации, законодательством Мурманской области, нормативными правовыми актами ЗАТО Александровск;

в) равенство и гарантированность прав потребителей муниципальных услуг (работ) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ);

г) публичность Стандартов;

д) оптимальное и максимально эффективное использование ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании (выполнении) муниципальных услуг (работ).

## 2. Требования к стандарту

2.1. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

2.2. Изложение положений Стандарта должно производиться с учетом последовательности действий по оказанию (выполнению) муниципальной услуги (работы) и сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.3. Стандарт устанавливает обязательные минимальные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом и на каждом этапе ее оказания (выполнения).

2.4. Стандартом закрепляются измеримые требования к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги (работы).

2.5. Требования к содержанию Стандарта установлены статьей 4 Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск, утвержденного решением Совета депутатов ЗАТО Александровск от 21.04.2016 № 30 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в ЗАТО Александровск».

2.6. Учредители разрабатывают Стандарт в соответствии с Примерной формой муниципального стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) с учетом отраслевых особенностей и специфики (содержания) муниципальной услуги (работы), согласно приложению к настоящему Порядку.

## 3. Разработка, утверждение и изменение стандарта

3.1. Учредитель, осуществляющий разработку Стандарта:

- проводит анализ практики оказания (выполнения) соответствующей услуги (работы), при необходимости - опросы потребителей муниципальной услуги (работы);

- разрабатывает проект Стандарта в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком;

- выносит проект Стандарта на общественное обсуждение в форме открытого размещения соответствующего проекта на официальном сайте ЗАТО Александровск;

- при необходимости дорабатывает проект Стандарта с учетом результатов общественного обсуждения;

- утверждает Стандарт ведомственным правовым актом;

- обеспечивает размещение утвержденного Стандарта на официальном сайте администрации ЗАТО Александровск в разделе «Документы» / «Бюджет» / «Реализация 83-ФЗ» / «Стандарты качества муниципальных услуг (работ)».

3.2. Проведение процедуры общественного обсуждения проектов Стандартов (далее - общественное обсуждение) обеспечивается и осуществляется Учредителем в форме открытого размещения соответствующего проекта на официальном сайте ЗАТО Александровск.

Одновременно с размещением проекта Стандарта (изменений Стандарта) на официальном сайте ЗАТО Александровск публикуется извещение о начале проведения общественного обсуждения соответствующего проекта.

В общественном обсуждении участвуют граждане, проживающие на территории ЗАТО Александровск, достигшие возраста 18 лет, представители организаций и учреждений, общественных объединений, органы местного самоуправления ЗАТО Александровск.

Основным требованием к участникам общественного обсуждения является необходимость указания фамилии, имени и отчества гражданина (физического лица), направившего замечания и (или) предложения, либо наименования организации (юридического лица) или общественного объединения. В противном случае замечания и (или) предложения признаются анонимными и к рассмотрению не принимаются.

Общественное обсуждение проводится в течение семи календарных дней со дня размещения на официальном сайте ЗАТО Александровск проекта Стандарта (изменений Стандарта).

Результаты проведения общественного обсуждения носят рекомендательный характер. Замечания и (или) предложения, поступившие после срока завершения проведения общественного обсуждения, не учитываются.

По истечении срока проведения общественного обсуждения проекта Стандарта (изменений Стандарта) Учредителем принимается решение о целесообразности (возможности) корректировки соответствующего проекта на основании поступивших замечаний и (или) предложений, при условии соблюдения принципов и требований, установленных настоящим Порядком.

3.3. Изменение Стандарта осуществляется в случаях:

- а) изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, устанавливающих основание и регламентирующих оказание (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы) (при одновременном внесении соответствующих изменений в Ведомственный перечень муниципальных услуг (работ));

б) изменения сведений информативного характера, указанных в Стандарте, не носящих характера нормативных требований;

в) изменения требований к процессу и условиям оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) по решению Учредителя, не противоречащему действующему законодательству Российской Федерации, Мурманской области, нормативным правовым актам ЗАТО Александровск.

3.4. Разработка и принятие изменений в Стандарт осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие Стандартов.

---

Приложение  
к Порядку разработки, утверждения  
и изменения муниципальных стандартов  
качества оказания (выполнения)  
муниципальных услуг (работ)

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ)  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

(наименование разработчика Стандарта)

2. Наименование муниципальной услуги (работы) \_\_\_\_\_

3. Цель муниципальной услуги (работы) \_\_\_\_\_

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Правовые основы оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(перечень нормативных правовых актов, устанавливающих основания оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и требования к условиям и процедурам ее оказания (выполнения))

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (приложение к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.2. Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или

отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы):

---



---

9.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

---



---

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту

---



---

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание		
2. Прилегающая территория		
3. ....		

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы		
2. Санитарное состояние		
3. ....		

12. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей

---



---

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке,



		численность		повышению квалификации
1	2	3	4	5

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1.		
2.		

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

---



---

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) на высоком качественном уровне, определяемые Учредителем

---



---



---

Приложение  
к Примерной форме муниципального  
стандарта качества оказания (выполнения)  
муниципальной услуги (работы)

**ПОКАЗАТЕЛИ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ) МУНИЦИПАЛЬНОЙ  
УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

" \_\_\_\_\_ "

наименование муниципальной услуги (работы)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
2. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			

Наименование требования n			
<b>3. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей</b>			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
<b>4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)</b>			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
<b>5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)</b>			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
<b>6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)</b>			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			
<b>7. Иные требования</b>			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
.....			
Наименование требования n			