#

|  |
| --- |
| Администрация Сорочинского городского округа Оренбургской областиР А С П О Р Я Ж Е Н И Е  |

от 28.12.2015 № 2218-р

О порядке формирования и применения стандартов муниципальных услуг муниципального образования Сорочинский городской округ

В целях учета, анализа видов и количества муниципальных услуг, их эффективности, обеспечения бюджетного планирования, формирования муниципальных заданий по оказанию муниципальных услуг и мониторинга их выполнения, руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 32, 35, 40 Устава муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области:

1. Утвердить Положение о порядке формирования и применения стандартов муниципальных услуг согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации городского округа по экономике и управлению имуществом Павлову Е.А.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу 1 января 2016г. и подлежит официальному опубликованию.

Глава муниципального образования

Сорочинский городской округ Т.П.Мелентьева

Разослано: в дело, прокуратура, Павловой Е.А., управление финансов, МКУ «Централизованная бухгалтерия по обслуживанию органов местного самоуправления», МКУ «Хозяйственная группа по обслуживанию органов местного самоуправления», отдел по культуре и искусству, МКУ «МФЦ»

Приложение

к распояржению администрации

Сорочинского городского округа

от 28.12.2015 № 2218-р

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке формирования и применения стандартов

муниципальных услуг (работ)

1 Общие положения

1.1 Положение о порядке формирования применения стандартов муниципальных услуг (работ) разработано в целях активизации процессов финансового оздоровления и повышения эффективности по реализации прав и законных интересов граждан и организаций в получении муниципальных услуг (работ), путем внедрения в практику стандартов муниципальных услуг (работ).

1.2 Положение определяет порядок формирования и применения стандартов муниципальных услуг (работ) для обеспечения регулирования отношений, возникающих при разработке, утверждении, применении, внесении изменений и отмене стандартов муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями.

1.3 В настоящем Положении используются следующие понятия и определения:

Муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам различных организационно-правовых форм в соответствии с муниципальным заданием бюджетными, автономными или казенными учреждениями (далее – учреждениями) безвозмездно или по цене (тарифам), в случаях, если предусмотрено оказание соответствующих услуг на платной основе либо порядок их установления.

Потребители муниципальной услуги – физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Муниципальная работа – работа, выполняемая в соответствии с муниципальным заданием учреждениями безвозмездно в отношении неопределенного круга лиц.

Поставщик муниципальной услуги (исполнитель работы) – муниципальное учреждение или иное юридическое лицо, уполномоченное оказывать муниципальные услуги (выполнять работы) на основание соответствующего правового акта.

Стандарт муниципальной услуги (работы) – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги (работы) требования к оказанию муниципальной услуги (работы).

2 Принципы стандартов муниципальных услуг

2.1 Формирование стандартов муниципальных услуг (работ) осуществляется в соответствии со следующими принципами:

2.1.1 Обязательности предоставления муниципальных услуг (работ), находящимися в компетенции органов местного самоуправления муниципального образования учреждениями;

2.1.2 Гарантии своевременной, полной и достоверной информации о муниципальных услугах (работах) и порядке их оказания;

2.1.3 Учета потребностей получателей муниципальных услуг;

2.1.4 Минимизации расходов времени и иных ресурсов получателя муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;

2.1.5 Недопустимости снижения уровня требований к муниципальной

услуге (работе) относительно базовых требований, закрепленных федеральным законодательством;

2.1.6 Закрепления в стандарте муниципальных услуг (работ) измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг (работ);

2.1.7 Равенства прав граждан и организаций при получении муниципальных услуг (работ).

3 Требования к стандартам муниципальных услуг (работ)

3.1 Предметом регулирования стандарта муниципальных услуг (работ) являются взаимоотношения между потребителем муниципальных услуг (работ) и поставщиками муниципальных услуг (работ).

3.2 Стандарт муниципальных услуг содержит описание количественных и качественных характеристик муниципальных услуг (работ) (сроков, объемов, формы и содержания результатов предоставления услуг (выполнения работ)).

3.3 Стандарт муниципальных услуг (работ) устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества муниципальных услуг (работ) в целом, а также на каждом этапе предоставления услуг (выполнения работ), включая:

3.3.1 обращение за муниципальной услугой, оформление заявления и его регистрацию;

3.3.2 получение муниципальной услуги (выполнение работы);

3.3.3 оценку соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги (выполненной работы) требованиям стандарта данной муниципальной услуги (работы);

3.3.4 Рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальных услуг (в отношении работ лиц, на которых распространяется результат выполненной работы).

3.4 Стандарт муниципальных услуг (работ) должен содержать следующие сведения:

3.4.1 Наименование отраслевого разработчика стандарта муниципальной услуги (работы);

3.4.2 Область применения стандарта муниципальной услуги (работы), включая назначение данного стандарта;

3.4.3 Основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте муниципальной услуги (работы);

3.4.4 Перечень федеральных, региональных и муниципальных правовых актов, регламентирующих качество предоставления муниципальной услуги (работы) в области применения данного стандарта;

3.4.5 Перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) в области применения стандарта муниципальной услуги (работы).

3.5 Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), являются:

3.5.1 Наличие в публичном доступе сведений о муниципальных услугах (работах) (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги (работы), ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения муниципальной услуги (работы) и т.п.);

3.5.2 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик муниципальной услуги (работы) (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

3.5.3 Условия размещения и режим работы поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы) (требования к месторасположению, помещениям и т.д.);

3.5.4 Наличие специального технического оборудования поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы), наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.;

3.5.5 Укомплектованность поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы) специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

3.5.6 Состав и доступность информации о поставщике муниципальной услуги (исполнителе работы), порядок и правила предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

3.5.7 Контроль за качеством фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) и соответствием стандартам муниципальных услуг (работ);

3.5.8 Перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности указанных лиц в случае некачественного предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

3.5.9 Иные факторы, влияющие на качество применения стандартов муниципальных услуг (работ).

3.6 Стандарт муниципальной услуги (работы) оформляется по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

4 Порядок формирования и применения стандартов муниципальных услуг (работ)

4.1 Разработка стандартов муниципальных услуг (работ) осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги (выполняющие работы).

4.2 Применение стандартов муниципальных услуг (работ) осуществляется главными распорядителями и получателями бюджетных средств, которые обеспечивают:

4.2.1 Соблюдение соответствующих стандартов муниципальных услуг (работ);

4.2.2 Информированность потребителей муниципальных услуг о соответствующих стандартах муниципальных услуг;

4.2.3 Дисциплинарную ответственность сотрудников поставщика муниципальных услуг (исполнителя работ) за несоблюдение или ненадлежащее соблюдение стандартов муниципальных услуг (работ).

4.3 Контроль полноты и эффективности применения стандартов муниципальных услуг (работ) осуществляется главным распорядителем бюджетных средств.

4.4 Внесение изменений или отмена стандарта муниципальных услуг (работ) осуществляются в случаях изменения законодательства Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, нормативно-правовых актов органа местного самоуправления, предусматривающих и регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги (выполнение работы), либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги (выполнения работы). Отмена стандарта муниципальной услуги (работы) без его соответствующей замены на новый стандарт не допускается.

4.5 Главные распорядители бюджетных средств, в ведении которых находятся учреждения, предоставляющие соответствующие муниципальные услуги (выполняющие работы), обязаны ежегодно осуществлять сбор информации об удовлетворенности получателей муниципальных услуг (лиц, на которых распространяется результат работ) и анализировать полученные данные.

По результатам анализа составляется отчет о качестве и доступности оказываемых муниципальных услуг (работ).

4.6 Предоставление муниципальных услуг оказывается платно либо на безвозмездной основе.

Стандарт муниципальной услуги должен содержать информацию о платной (указываются размер платы и порядок ее внесения) или безвозмездной основе предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1

к Положению о порядке

формирования и применения

стандартов муниципальных услуг

СТАНДАРТ

муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги(работы))

I Паспорт муниципальной услуги

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование главного распорядителя)

2. Область (сфера) применения стандарта муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назначение стандарта муниципальной услуги (работы))

3. Термины и определения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основные понятия, используемые в рамках стандарта муниципальной услуги (работы))

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги (работы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень нормативных правовых документов)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг (выполнения работ) в области применения стандарта муниципальной услуги (работы))

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Сведения о муниципальной услуге:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование, содержание, единица муниципальной услуги (работы) и т.д.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Получатели муниципальной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень получателей муниципальной услуги (категория лиц, на которых распространяется результат работ))

8. Поставщик(и) муниципальной услуги (исполнители работы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень поставщиков муниципальной услуги (исполнителей работы)

II Требования к качественному, количественному, кадровому и материально-техническому оснащению поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы) и процесса оказания услуги (выполнения работы)

1. Качественные характеристики поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается обязательность наличия лицензий, допусков, разрешений, если таковые требуются для оказания услуги (выполнения работы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Требования к материально-технической базе и инфраструктуре учреждений, осуществляющих оказание услуги, (выполнение работы), и иным условиям.

3. Требования к кадровому составу (квалификация, стаж и т.д.)

4. Признаки группового или индивидуального предоставления услуги (услуга носит индивидуальный или групповой характер)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наполняемость групп, в случае группового предоставления услуги)

5. Нормативный объем предоставления услуги (выполнения работы) в год на одного получателя или на единицу услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается общий (максимальный) объем времени для предоставления единицы услуги (выполнения работы))

6. Ключевые особенности оказания услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается возможность оказания услуги, в отдельных случаях – индивидуально, на дому, по определенным программам, не противоречащим требованиям основного стандарта и иные допуски, и возможные отклонения от стандарта)

7. Количественная характеристика основных трудовых ресурсов (тренеры, педагоги, специалисты), необходимых для оказания единицы услуги индивидуально, либо в групповом порядке. Также указывается необходимость подключения, дополнительных трудовых ресурсов (тренер по ОФП, нянечки, курьеры) их количества и доли данного подключения от общего объема времени необходимого для предоставления услуги и, то, одновременно ли с основной трудовой единицей, дополнительные трудовые единицы подключаются к процессу оказания услуги (выполнению работы).

8. Максимальная наполняемость учреждения получателями муниципальной услуги, одновременно получающими услугу.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается нормативный предел наполняемости учреждения получателями услуги, в том случае если учреждение предоставляло бы только данную услугу)

9. Минимальные пороговые требования к получателям услуги, ограничивающие предоставление услуги (возрастные, психо-физические, требование к состоянию здоровья)

10. Требования по участию получателей услуги в соревнованиях, смотрах, конкурсах и т.д.

Требования по участию исполнителей работы в семинарах, повышении квалификации, профессиональных конкурсах.

11. Требования к результату оказания услуги (выполнения работы)

12. Оборудование, инвентарь и экипировка, которым учреждение должно располагать для полноценного оказания услуги (выполнения работы):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  | Наименование  | Единица измерения | Минимальное количество изделий в учреждении | Срок эксплуатации |
| 1 Перечень оборудования и основного инвентарь, необходимого для оказания услуги (выполнения работы) |
| n | Наименование | шт, метр, и т.д | указывается количество, которое в обязательном порядке должно иметься у учреждения предоставляющего услугу, выполняющего работу | указывается максимальный срок использования запаса |
| 2 Перечень дополнительного и вспомогательного оборудования и инвентаря |
|  |  |  |  |  |
| 3 Перечень экипировки или спецодежды |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

13. Оборудование, инвентарь и экипировка, которые учреждение в обязательном порядке передает получателям услуги в процессе предоставления услуги (выполнения работы), для полноценного оказания услуги (выполнения работы):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №пп  | Наиме-нование  | Единица измерения | Расчетная единица | Количество изделий  | Срок эксплуа-тации |
| 1 Перечень оборудования и основного инвентарь, передаваемого в индивидуальное пользование  |
| n | Наиме-нование | шт, метр, и т.д | на занимающегося, на группу, «в год» и т.д. | указывается количество, которое в обязательном порядке должно быть передано получателю услуги | указы-вается макси-мальный срок исполь-зования запаса |
| 2 Перечень дополнительного и вспомогательного оборудования и инвентаря |
|  |  |  |  |  |  |
| 3 Перечень экипировки или спецодежды |
|  |  |  |  |  |  |

14. Иные затраты необходимые для оказания услуги в натуральном выражении в пересчете на единицу услуги или группу получателей, производимые в обязательном порядке за счет учреждения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(выезды на сборы, смотры, олимпиады, конгрессы, семинары и т.д, – количество и длительность нахождения)