АДМИНИСТРАЦИЯ УРЖУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 января 2018 г. N 41

О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ

УРЖУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОТ 29.12.2017 N 913

В соответствии со [статьей 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW240&n=118550&dst=100549) Устава муниципального образования Уржумский муниципальный район Кировской области администрация Уржумского муниципального района постановляет:

1. Внести в [постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW240&n=128816) администрации Уржумского муниципального района "О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений, финансового обеспечения и организации контроля выполнения муниципального задания" от 29.12.2017 N 913 следующее изменение:

[дополнить](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW240&n=128816) пунктом 1.1 следующего содержания:

"1.1. Утвердить Порядок разработки, утверждения и применения требований к качеству муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Уржумского муниципального района, согласно приложению N 2.".

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2018.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителей главы администрации Уржумского муниципального района по соответствующим направлениям.

Глава

Уржумского муниципального района

Кировской области

В.В.СИЛИН

Приложение N 2

Утвержден

постановлением

администрации

Уржумского муниципального района

Кировской области

от 19 января 2018 г. N 41

ПОРЯДОК

РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ), ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ)

МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ УРЖУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработки, утверждения и применения требований к качеству муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Уржумского муниципального района (далее - Порядок), определяет обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя (пользователя) муниципальной услуги (работы) требования к качеству муниципальной услуги (работы), оплачиваемой (финансируемой) из средств бюджета Уржумского муниципального района.

1.2. Требования к качеству муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Уржумского муниципального района (далее - Требования к качеству муниципальных услуг (работ)), являются неотъемлемой частью муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями Уржумского муниципального района.

1.3. Основными задачами разработки и применения Требований к качеству муниципальных услуг (работ) являются:

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

определение объемов финансового обеспечения учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы), необходимых для соблюдения Требований к качеству муниципальных услуг (работ);

повышение эффективности деятельности учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы), за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности.

1.4. Разработка и применение Требований к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляется в соответствии со следующими принципами:

обязательность предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), отнесенных к вопросам местного значения Уржумского муниципального района, исходя из полномочий в соответствующих отраслях социальной сферы и сельского хозяйства;

публичность и открытость;

учет потребностей и предпочтений потребителей муниципальных услуг (работ) при выборе способов оказания соответствующих муниципальных услуг (работ);

равенство и гарантированность соблюдения прав потребителей муниципальных услуг (работ);

недопустимость создания препятствий для получения муниципальных услуг (работ);

закрепление в Требованиях к качеству муниципальных услуг (работ) измеримых количественных и качественных характеристик муниципальных услуг (работ).

1.5. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) разрабатываются в отношении муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Уржумского муниципального района на основании муниципальных заданий, формируемых в соответствии со [статьей 69.2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=220519&dst=1370) Бюджетного кодекса Российской Федерации.

2. Порядок разработки, утверждения и изменения

Требований к качеству муниципальных услуг (работ)

2.1. Разработка проектов Требований к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляется функциональными (отраслевыми) органами администрации Уржумского муниципального района.

2.2. Функциональные (отраслевые) органы администрации Уржумского муниципального района перед непосредственной разработкой проекта Требований к качеству муниципальных услуг (работ) вправе предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей муниципальной услуги (выполнению работы), опросы получателей муниципальной услуги (пользователей муниципальной работы). При необходимости для разработки проектов Требований к качеству муниципальных услуг (работ) могут создаваться рабочие группы, в том числе в случае, если за организацию предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) отвечают несколько функциональных (отраслевых) органов администрации Уржумского муниципального района.

2.3. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) утверждаются в порядке, установленном Положением о порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений, финансового обеспечения и организации контроля выполнения муниципального задания.

2.4. Изменение или отмена Требований к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы), либо необходимости изменения условий предоставления муниципальной услуги (выполнения работы). Внесение изменений в Требования к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляется посредством внесения изменений в правовой акт функционального (отраслевого) органа администрации Уржумского муниципального района об утверждении соответствующих Требований к качеству муниципальных услуг (работ).

Отмена Требований к качеству муниципальных услуг (работ) без его соответствующей замены на новые Требования к качеству муниципальных услуг (работ) допускается только в случае, если прекращается предоставление (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы).

2.5. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) не реже одного раза в год рассматриваются соответствующим функциональным (отраслевым) органом администрации Уржумского муниципального района на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Кировской области и муниципальных правовых актов администрации Уржумского муниципального района, обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги (пользователей работы), оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).

3. Требования к качеству муниципальных услуг (работ)

3.1. Объем финансового обеспечения выполнения муниципального задания, определяемый на основе нормативных затрат, не может превышать объем бюджетных ассигнований, предусмотренных на указанные цели бюджетной росписью Уржумского муниципального района на соответствующий финансовый год и плановый период.

3.2. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) должны быть исчерпывающими, не допускающими неоднозначного толкования.

3.3. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) устанавливают обязательные правила, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом, а также каждого этапа ее предоставления (выполнения), включая обращение за муниципальной услугой (работой), его оформление и регистрацию, получение услуги (работы), оценку качества предоставления муниципальной услуги (выполнение работы) и рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги (пользователя работы).

3.4. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) могут охватывать правила по предоставлению нескольких муниципальных услуг (работ), объединенных общей отраслевой принадлежностью.

3.5. Требования к качеству муниципальных услуг (работ) в зависимости от специфики предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) должны содержать следующую информацию:

3.5.1. Правовые основы предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

3.5.2. Указание на получателей муниципальной услуги (пользователей работы), включая описание льготных категорий получателей муниципальной услуги.

3.5.3. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для ее получателей (пользователей), в том числе:

место расположения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (выполняющего работу);

режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (выполняющего работу), порядок доступа и обращений в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (выполняющее работу);

условия выбора получателем муниципальной услуги (пользователем работы) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (выполняющего работу).

3.5.4. Описание процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы), в том числе:

исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы);

принятие заявки (обращения) от получателя (заявителя);

рассмотрение заявки (обращения);

принятие решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении заявки (обращении);

информирование заявителя о принятом решении;

очередность 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 (выполнения работы);

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

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

другие положения, характеризующие правила предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), устанавливаемые нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области, муниципальными правовыми актами.

3.5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) и сроки ее приостановления.

3.5.6. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

3.5.7. Требования к учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги (выполняющим работу), в том числе:

наличие документов, в соответствии с которыми учреждение осуществляет свою деятельность:

условия размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (выполняющего работу), - требования к месторасположению учреждения, помещениям, материально-техническому обеспечению и т.д.;

наличие специального технического оснащения учреждения (оборудования, приборов, аппаратуры), сайта в сети "Интернет";

укомплектованность учреждения специалистами и требования к их квалификации;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.5.8. Требования к информационному обеспечению получателей (пользователей) муниципальной услуги (работы) при обращении за получением и в ходе предоставления (выполнения) муниципальной услуги (работы).

3.5.9. Требования к результату предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

3.5.10. Основные показатели оценки качества (индикаторы, характеристики) предоставления муниципальной услуги (выполнения работы).

3.5.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление муниципальной услуги (выполнение работы), на несоблюдение Требований к качеству соответствующей муниципальной услуги (работы).

3.5.12. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы) со стороны вышестоящих должностных лиц (органов местного самоуправления Уржумского муниципального района).

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

4. Применение Требований к качеству предоставления

муниципальных услуг (выполнения работ)

4.1. Соблюдение Требований к качеству муниципальных услуг (работ) является обязательным для всех учреждений и организаций, предоставляющих муниципальные услуги.

4.2. Контроль за соблюдением Требований к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляют функциональные (отраслевые) органы администрации Уржумского муниципального района.

4.3. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) Требованиям к качеству, в том числе в рамках сбора соответствующей информации от получателей муниципальных услуг (пользователей работ), утверждается постановлением администрации Уржумского муниципального района.

4.4. Предоставление получателям (пользователям) информации о Требованиях к качеству муниципальных услуг (работ) осуществляется бесплатно посредством:

обязательного размещения данной информации в сети "Интернет" на официальном сайте Уржумского муниципального района;

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