



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ОБУХОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

---

От 26.03.2015 г.  
с. Обуховское

№ 62

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых согласно муниципальным заданиям главными распорядителями бюджетных средств, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в МО «Обуховское сельское поселение», в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Положением "О бюджетном процессе в МО «Обуховское сельское поселение», утвержденным Решением Думы МО «Обуховское сельское поселение» от 01.11.2011 № 233 (в редакции Решений Думы МО «Обуховское сельское поселение» от 17.10.2013 № 12), Уставом МО «Обуховское сельское поселение» постановляю:

1. Утвердить Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в газете "Камышловские известия" и на официальном сайте администрации МО «Обуховское сельское поселение» в сети Интернет.

3. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации по социальной политике (Артюшина О.Н.).

Глава МО «Обуховское сельское поселение»

В.И. Верхорубов

## **ПОЛОЖЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (далее - Положение) регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг главными распорядителями бюджетных средств, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами физическим и (или) юридическим лицам в МО «Обуховское сельское поселение» (далее по тексту - поселение).

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

качество предоставления муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию;

получатели муниципальной услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

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

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

- повышение качества предоставления муниципальных услуг;

- определение объемов финансового обеспечения органов, структурных подразделений администрации поселения, муниципальных учреждений и организаций иных форм собственности, предоставляющих муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;

- повышение эффективности деятельности органов, структурных подразделений администрации МО «Обуховское сельское поселение», ответственных за предоставление муниципальных услуг.

4. Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включаемых в реестр муниципальных заданий поселения, при отсутствии стандартов качества, утвержденных федеральными и областными нормативными правовыми актами.

## II. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, ПРИНЯТИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

5. Разработка проектов стандартов качества осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами, ответственными за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг.

6. Главные распорядителями бюджетных средств, бюджетные учреждения, иные юридические лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги, должны предварительно провести анализ практики деятельности по предоставлению соответствующей муниципальной услуги, опросы получателей муниципальной услуги. При необходимости для разработки стандартов качества могут создаваться межведомственные рабочие группы.

7. Стандарт качества утверждается постановлением главы МО «Обуховское сельское поселение».

8. Изменение или отмена стандарта качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги. Главные распорядители бюджетных средств, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги, обеспечивают своевременное внесение на рассмотрение Главе поселения проектов постановлений о внесении изменений или отмене стандарта качества.

9. Стандарт качества не реже одного раза в год рассматривается главным распорядителем бюджетных средств, ответственным за организацию предоставления соответствующей муниципальной услуги, совместно со специалистом по экономике администрации МО «Обуховское сельское поселение», Финансовым управлением МО Камышловский муниципальный район и специалистом по юридическим вопросам администрации МО «Обуховское сельское поселение», на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и муниципальных нормативных правовых актов МО «Обуховское сельское поселение», обеспечения удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги. В случае необходимости осуществляется подготовка проекта постановления Администрации МО «Обуховское сельское поселение» о внесении соответствующих изменений в стандарт качества. Изменения вносятся не позднее 1 июня текущего года и применяются при формировании муниципальных заданий на очередной финансовый год.

## III. ТРЕБОВАНИЯ К СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

10. Стандарт является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления услуги.

11. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

12. Стандарт устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг в целом, а также в процессе ее предоставления, включая:

- 1) обращение за услугой, ее оформление и регистрацию;
- 2) ожидание услуги, ее получение;
- 3) оценку соответствия качества фактически предоставленной услуги стандарту;
- 4) рассмотрение жалоб (претензий) получателя услуги.

13. Стандарт должен включать в себя следующую информацию:

1) наименование органа, структурного подразделения администрации МО «Обуховское сельское поселение», уполномоченного выступать от имени разработчика стандарта;

2) область его применения, включая назначение стандарта;

3) основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте;

4) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг в области применения данного стандарта;

5) перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта согласно пункту 14 настоящего Положения.

14. Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг, являются:

1) открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

2) документы, регламентирующие деятельность организации, предоставляющей услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила, административный регламент и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

3) удобные условия размещения и режим работы органа, муниципального учреждения, предоставляющего услугу (требования к месторасположению организации, к помещениям и т.д.);

4) наличие специального технического оснащения организации (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

5) укомплектованность организации специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за

деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту;

7) иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта.

15. Определение отдельных составляющих стандарта должно осуществляться с учетом возможности:

1) использования стандарта получателями муниципальных услуг;

2) проверки исполнения стандарта ответственными должностными лицами в ходе оценки соответствия фактически предоставленных услуг стандартам.

16. Стандарт качества может охватывать правила и требования к предоставлению нескольких муниципальных услуг, объединенных общей отраслевой принадлежностью.

17. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг утверждается по форме, установленной приложением к настоящему Положению.

#### IV. ПРИМЕНЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

18. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех исполнителей муниципальных услуг.

19. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют главные распорядители бюджетных средств, ответственные за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг.

20. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством размещения на официальном сайте администрации МО «Обуховское сельское поселение» в сети Интернет, размещения в доступных для ознакомления получателями местах в помещениях, в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг.

СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В  
ОБЛАСТИ

---

(наименование отрасли муниципального образования)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик стандарта

---

2. Область применения стандарта:

---

(назначение стандарта)

3. Термины и определения:

---

(основные понятия, используемые в рамках стандарта)

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

---

(перечень нормативных правовых документов, в том числе ссылки на государственные стандарты в области применения стандарта)

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

---

(общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта)

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг по

---

(наименование муниципальной услуги)

1.1. Сведения об услуге:

---

(полное наименование, содержание (предмет) услуги, ед. изм. услуги,

перечень получателей муниципальной услуги и т.д.)

#### 1.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

---

(перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу: устав, положение, лицензия, инструкции и т.д.)

#### 1.3. Условия размещения и режим работы организаций:

---

(требования к месторасположению и режиму работы организации, к характеристикам помещений и т.д.)

#### 1.4. Техническое оснащение организаций:

---

(требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.д.)

#### 1.5. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

---

(количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т.д.)

#### 1.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг:

---

(состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении услуг и т.д.)

#### 1.7. Контроль за исполнителем муниципальных услуг:

---

(внутренняя (собственная) и внешняя система за соблюдением фактически предоставляемых услуг стандарту)

1.8. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества бюджетной и муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3

1.9. Критерии оценки качества услуги:

---

(полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями,  
результативность предоставления услуги и т.д.)