

ДУМА ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ГОРОД ЧИТА"

РЕШЕНИЕ

от 19 июня 2008 года N 96

О ПРИНЯТИИ ПОЛОЖЕНИЯ "О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ "ГОРОД ЧИТА"

(в редакции [Решений Думы городского округа "Город Чита" от 01.07.2010 N 132, от 31.03.2011 N 36, от 13.11.2014 N 62, от 25.02.2016 N 7\)](#))

В целях внедрения в городском округе "Город Чита" принципов и методов бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в городском округе "Город Чита", совершенствования деятельности органов местного самоуправления городского округа "Город Чита", муниципальных учреждений городского округа "Город Чита" и иных юридических лиц по оказанию муниципальных услуг, в рамках реализации Муниципальной целевой программы реформирования муниципальных финансов городского округа "Город Чита" на 2006-2008 годы, утвержденной [решением Думы городского округа "Город Чита" от 9 ноября 2006 года N 185](#), в соответствии со статьей 69.2 [Бюджетного кодекса Российской Федерации](#), [Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#), руководствуясь пунктом 17 части 2 статьи 20 [Устава городского округа "Город Чита"](#), принятого решением Читинской городской Думы от 30 сентября 2004 года N 168, [решением Думы городского округа "Город Чита" от 24 апреля 2008 года N 76 "О внесении изменений в Муниципальную целевую программу реформирования муниципальных финансов городского округа "Город Чита" на 2006-2008 годы, утвержденную решением Думы городского округа "Город Чита" от 9 ноября 2006 года N 185](#)", Дума городского округа решила:

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

1. Принять Положение "О стандартах качества муниципальных услуг в городском округе "Город Чита" согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на администрацию городского округа и комитет по бюджетной, налоговой политике и экономическому развитию Думы городского округа "Город Чита".

(п. 2 в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 25.02.2016 N 7](#))

3. Опубликовать настоящее решение в газете "Читинское обозрение".

Приложение. ПОЛОЖЕНИЕ "О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ "ГОРОД ЧИТА"

Приложение
к Решению
Думы городского округа "Город Чита"
от 19 июня 2008 года N 96

(в редакции [Решений Думы городского округа "Город Чита" от 01.07.2010 N 132, от 31.03.2011 N 36, от 13.11.2014 N 62](#))

Настоящее Положение регулирует отношения, связанные с разработкой, утверждением и применением стандартов качества муниципальных услуг в городском округе "Город Чита" (далее - городской округ), устанавливает основные принципы и подходы к организации системы стандартизации качества муниципальных услуг в городском округе в целях внедрения в городском округе принципов и методов бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в городском округе (далее также - потребители муниципальных услуг), совершенствования деятельности органов местного самоуправления городского округа, муниципальных учреждений городского округа и иных юридических лиц (далее также - организации, оказывающие муниципальные услуги) по обеспечению реализации прав и интересов потребителей муниципальных услуг путем внедрения в практику их деятельности стандартов качества муниципальных услуг.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

Статья 1. Основные понятия и термины, применяемые в настоящем Положении

В целях настоящего Положения применяются следующие основные понятия и термины:

муниципальные услуги - услуги, оказываемые органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами;

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

муниципальное учреждение городского округа - казенное, бюджетное, автономное учреждение, созданное городским округом "Город Чита";

(в ред. Решения Думы городского округа "Город Чита" [от 31.03.2011 N 36](#))

качество муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования доступности для потребителей муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг;

стандарт качества муниципальной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие требования и показатели, характеризующие качество оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Иные понятия и термины применяются в значениях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными правовыми актами городского округа.

Статья 2. Система стандартизации качества муниципальных услуг

Система стандартизации качества муниципальных услуг включает формирование перечней муниципальных услуг, разработку и утверждение стандартов качества муниципальных услуг, оценку соблюдения утвержденных стандартов качества муниципальных услуг.

Статья 3. Основные принципы стандартизации муниципальных услуг

1. Стандартизация муниципальных услуг производится на основании следующих принципов:

- законности;
- экономичности;
- публичности;
- гарантированности исполнения;
- актуальности.

2. Принцип законности означает, что стандарты качества муниципальных услуг разрабатываются и утверждаются в соответствии с федеральными законами, национальными стандартами, техническими регламентами, иными требованиями к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, в соответствии с государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, другими установленными федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Забайкальского края и органами местного самоуправления городского округа требованиями.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 01.07.2010 N 132](#))

3. Принцип экономичности означает, что стандарты качества муниципальных услуг разрабатываются исходя из необходимости удовлетворения потребителей муниципальных услуг, обеспечения доступности муниципальных услуг и соблюдения установленных федеральными органами государственной власти в национальных стандартах, технических регламентах и государственных санитарно-эпидемиологических правилах и нормативах требований за счет использования наименьшего количества ресурсов.

4. Принцип публичности означает, что органы местного самоуправления городского округа формулируют стандарты качества муниципальных услуг понятным для потребителей муниципальных услуг образом, обеспечивают открытость утвержденных стандартов качества муниципальных услуг.

5. Принцип гарантированности исполнения означает, что исполнение установленных стандартов качества муниципальных услуг обеспечивается финансированием из бюджета городского округа на стадиях составления проекта бюджета городского округа на очередной финансовый год, исполнения бюджета городского округа текущего финансового года и в рамках

среднесрочного финансового плана городского округа.

Утверждение стандартов качества муниципальных услуг, не обеспеченных финансированием, не допускается.

6. Принцип актуальности означает, что стандарты качества муниципальных услуг подлежат систематическому пересмотру в сторону установления более строгих требований к качеству муниципальных услуг, соответствующих потребностям дальнейшего развития городского округа, и повышению удовлетворенности потребителей муниципальных услуг.

Статья 4. Применение стандартов качества муниципальных услуг

1. Стандарты качества муниципальных услуг учитываются при установлении нормативов финансирования муниципальных услуг, при установлении муниципального задания, при размещении заказа на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд городского округа и нужд муниципальных бюджетных учреждений городского округа, а также при осуществлении среднесрочного финансового планирования и составлении реестра расходных обязательств городского округа.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

2. Стандарты качества муниципальных услуг принимаются во внимание в ходе внедрения в городском округе принципов и методов бюджетирования, ориентированного на результат.

Статья 5. Полномочия органов местного самоуправления городского округа, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа в сфере стандартизации качества муниципальных услуг

1. В сфере стандартизации качества муниципальных услуг Дума городского округа устанавливает общие принципы и подходы к организации системы стандартизации качества муниципальных услуг в городском округе, разграничивает полномочия органов местного самоуправления городского округа и отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа в указанной сфере.

2. В сфере стандартизации качества муниципальных услуг руководитель администрации городского округа:

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 13.11.2014 N 62](#))

- определяет сроки и планы работ по внедрению стандартов качества муниципальных услуг;

- утверждает перечень муниципальных услуг, оказываемых в городском округе;

- утверждает стандарты качества муниципальных услуг;

- утверждает планы мер по повышению требований стандартов качества муниципальных услуг в среднесрочной перспективе;

- утверждает общие требования к оценке соблюдения стандартов качества муниципальных услуг;

- утверждает образец жалобы потребителя муниципальной услуги;

- рассматривает результаты оценки соблюдения утвержденных стандартов качества муниципальных услуг;

- утверждает порядок формирования и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий организациями, оказывающими муниципальные услуги.

3. В сфере стандартизации качества муниципальных услуг отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа, являющиеся главными распорядителями средств бюджета городского округа:

- утверждают для каждой подведомственной организации, оказывающей муниципальную услугу, в рамках установления ей муниципального задания значения всех или части основных показателей оценки качества оказания муниципальной услуги, объективно характеризующих деятельность соответствующей организации, оказывающей муниципальную услугу;

- утверждают для каждой подведомственной организации, оказывающей муниципальную услугу, в рамках установления ей муниципального задания требования к отчетности о выполнении муниципального задания;

- разрабатывают стандарты качества муниципальных услуг, проекты правовых актов администрации городского округа об утверждении стандартов качества муниципальных услуг;

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 13.11.2014 N 62](#))

- разрабатывают планы мероприятий на очередной финансовый год по выполнению установленных стандартов качества муниципальных услуг и представляют их на утверждение в комитет по финансам администрации городского округа в установленные им сроки;

- используют стандарты качества муниципальных услуг при размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд городского округа;

- осуществляют оценку соблюдения утвержденных стандартов качества муниципальных услуг;

- готовят ежегодный отчет о выполнении муниципальных заданий и соблюдении утвержденных стандартов качества муниципальных услуг, представляют его на утверждение руководителю администрации городского округа;

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 13.11.2014 N 62](#))

- вправе устанавливать правила поощрения подведомственных организаций, оказывающих муниципальные услуги, в зависимости от результатов выполнения муниципальных заданий, в том числе путем перераспределения в установленном порядке объемов бюджетных ассигнований между организациями, оказывающими муниципальные услуги, в пределах общего объема бюджетных ассигнований, предусмотренных главному распорядителю средств бюджета городского округа в сводной бюджетной росписи городского округа.

4. В сфере стандартизации качества муниципальных услуг комитет по финансам администрации городского округа утверждает планы мероприятий на очередной финансовый год по выполнению установленных стандартов качества муниципальных услуг, разрабатываемые и представляемые отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа.

Статья 6. Перечень муниципальных услуг

1. Перечень муниципальных услуг представляет собой сгруппированный по отраслям список муниципальных услуг с указанием для каждой муниципальной услуги категорий ее потенциальных потребителей.

2. Составление перечня муниципальных услуг основывается на вопросах местного значения городского округа.

3. При составлении перечня муниципальных услуг принимается во внимание состав муниципальных учреждений городского округа.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

Статья 7. Содержание стандарта качества муниципальной услуги

1. Стандарт качества муниципальной услуги включает следующие блоки:

- цель оказания муниципальной услуги;
- характеристику потенциальных потребителей муниципальных услуг;
- основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги;
- характеристику правовых основ оказания муниципальной услуги;
- описание действий по оказанию муниципальной услуги;
- требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги;
- требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей муниципальных услуг;
- требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;
- требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг;
- требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг;
- иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

2. При установлении цели оказания муниципальной услуги в стандарте качества муниципальной услуги указывается, для чего предоставляется соответствующая муниципальная услуга.

3. Характеристика потенциальных потребителей муниципальных услуг может включать указание на гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей муниципальных услуг.

4. Основные показатели оценки качества муниципальной услуги, включаемые в стандарт качества, описывают наименование показателя,

методику расчета и источник информации для проведения необходимых расчетов. Значения показателей, которые позволяют объективно характеризовать деятельность соответствующей организации, оказывающей муниципальную услугу, утверждаются в муниципальном задании.

В случае оказания муниципальной услуги юридическими лицами, выбранными в рамках размещения заказа на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд городского округа и нужд муниципальных бюджетных учреждений городского округа, показатели оценки качества муниципальной услуги учитываются при заключении муниципального контракта.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 31.03.2011 N 36](#))

5. Характеристика правовых основ оказания муниципальной услуги представляет собой перечень основных правовых актов Российской Федерации, Забайкальского края, муниципальных правовых актов городского округа, регулирующих вопросы оказания муниципальной услуги.

(в ред. [Решения Думы городского округа "Город Чита" от 01.07.2010 N 132](#))

6. Описание действий по оказанию муниципальной услуги включает краткий перечень основных действий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги.

7. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования:

- к зданиям и прилегающей территории;
- к помещениям;
- к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- к обеспеченности мягким инвентарем;
- к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

8. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги могут включать требования, связанные с наличием у организации, оказывающей муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию, криминальной и пожарной безопасности, иные требования.

9. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования:

- к режиму работы организации, оказывающей муниципальную услугу;
- к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных потребителей муниципальной услуги;
- к взаимодействию с особыми категориями потребителей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);
- к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностями ее оказания;
- иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги потребителям муниципальной услуги.

10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги;
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

11. Требования к уровню информационного обеспечения в зависимости от содержания муниципальной услуги предусматривают требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги.

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальных услуг могут включать требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальных услуг.

13. К стандарту качества муниципальной услуги могут прилагаться формы для регулярного проведения опросов потребителей муниципальных услуг, не требующие частого обновления состава вопросов.

Статья 8. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг

1. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг проводится с целью установления случаев и причин несоблюдения стандартов, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству муниципальных услуг.

2. Оценка соблюдения стандартов качества муниципальных услуг проводится не реже одного раза в год.

3. Результаты оценки учитываются при составлении проекта бюджета городского округа на очередной финансовый год.

Мэр города Читы
А.Д.МИХАЛЕВ