# Постановление Администрации города Омска от 22 июня 2015 г. N 785-п"О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска"

**С изменениями и дополнениями от:**

31 декабря 2015 г.

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска, руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом города Омска, постановляю:

1. Утвердить:

1) Положение о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска, согласно [приложению N 1](%5Cl%20%22sub_1000%22) к настоящему постановлению;

2) Порядок проведения оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска, согласно [приложению N 2](%5Cl%20%22sub_2000%22) к настоящему постановлению.

2. Структурным подразделениям Администрации города Омска, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений города Омска:

1) в срок до 1 октября 2015 года утвердить стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями города Омска в соответствии с ведомственными перечнями муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Омска;

2) обеспечить:

- проведение оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - Стандарты) в соответствии с [Порядком](%5Cl%20%22sub_2000%22) проведения оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - Порядок);

- закрепление ответственных должностных лиц за проведение оценки соблюдения Стандартов в соответствии с [Порядком](%5Cl%20%22sub_2000%22);

- контроль за соблюдением муниципальными учреждениями города Омска, оказывающими муниципальные услуги, требований Стандартов;

- осуществление учета сведений о соблюдении муниципальными учреждениями города Омска, оказывающими муниципальные услуги, требований Стандартов.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление Мэра города Омска от 17 декабря 2008 года N 1142-п "Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг города Омска";

2) постановление Администрации города Омска от 25 июня 2009 года N 470-п "Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг города Омска стандартам качества оказания муниципальных услуг города Омска";

3) постановление Администрации города Омска от 15 января 2010 года N 11-п "О внесении изменений в постановление Администрации города Омска от 25 июня 2009 года N 470-п";

4) постановление Администрации города Омска от 2 марта 2011 года N 172-п "О внесении изменений в постановление Мэра города Омска /от 17 декабря 2008 года N 1142-п".

4. Пункт 1 постановления Администрации города Омска от 7 ноября 2012 года N 1473-п "О внесении изменений в некоторые муниципальные правовые акты города Омска" исключить.

5. Пункт 3 постановления Администрации города Омска от 31 января 2014 года N 96-п "О внесении изменений в некоторые муниципальные правовые акты города Омска" исключить.

6. [Подпункт 2 пункта 1](%5Cl%20%22sub_12%22), [подпункт 2 пункта 2](%5Cl%20%22sub_22%22), [пункт 3](%5Cl%20%22sub_3%22) настоящего постановления вступают в силу с 1 января 2016 года.

7. Департаменту информационной политики Администрации города Омска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации города Омска.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Мэр города Омска | В.В. Двораковский |

**Приложение N 1
к** [постановлению](%5Cl%20%22sub_0%22) **Администрации города Омска
от 22 июня 2015 года N 785-п**

# **Положениео стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска**

**С изменениями и дополнениями от:**

31 декабря 2015 г.

# **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение регулирует отношения, связанные с разработкой, утверждением, изменением и применением стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска.

Действие настоящего Положения не распространяется на отношения, урегулированные Федеральными законами "О техническом регулировании", "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

**муниципальные услуги** - услуги, оказываемые муниципальными учреждениями города Омска в качестве основных видов деятельности, предусмотренных учредительными документами муниципальных учреждений города Омска, и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами;

**качество муниципальной услуги** - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для определенных категорий потребителей муниципальных услуг;

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

**стандарт качества муниципальной услуги (далее - стандарт качества)** - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах категорий потребителей муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.

3. Разработка, принятие и применение стандартов качества осуществляются в соответствии со следующими принципами:

- обязательности утверждения и применения стандартов качества при оказании муниципальных услуг;

- учета потребностей и предпочтений потребителя муниципальной услуги при выборе способа оказания муниципальной услуги;

- публичности;

- равенства и гарантированности прав потребителей муниципальных услуг при получении соответствующих муниципальных услуг;

- недопустимости снижения уровня требований к оказанию муниципальной услуги по сравнению с базовыми требованиями, закрепленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Омской области, муниципальными правовыми актами города Омска;

- недопустимости создания препятствий для получения муниципальных услуг;

- оптимального использования ресурсов (временных, кадровых, материально-технических и иных) при оказании муниципальных услуг;

- закрепления в стандарте качества измеряемых требований к качеству оказания и доступности муниципальной услуги.

# **II. Порядок разработки, утверждения и изменения стандартов качества**

4. Стандарты качества разрабатываются структурным подразделением Администрации города Омска, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального учреждения города Омска, оказывающего муниципальные услуги (далее - Учредитель).

5. Стандарты качества разрабатываются в отношении муниципальных услуг, включенных в ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - ведомственный перечень услуг).

6. Стандарты качества утверждаются правовым актом Учредителя.

7. Изменение или отмена стандарта качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги, либо необходимости изменения условий оказания муниципальной услуги. Внесение изменений в стандарт качества осуществляется путем внесения изменений в правовой акт Учредителя об утверждении соответствующего стандарта качества в установленном порядке в срок, не превышающий 20 дней со дня вступления в силу соответствующих изменений.

Отмена стандарта качества без его соответствующей замены на новый стандарт качества допускается только в случае исключения муниципальной услуги из ведомственного перечня услуг.

8. Стандарт качества не реже одного раза в год рассматривается Учредителем на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Омской области и муниципальных правовых актов города Омска, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на оказание муниципальной услуги. В случае необходимости Учредитель вносит изменения в стандарт качества в соответствии с [пунктами 5](%5Cl%20%22sub_1005%22), [6](%5Cl%20%22sub_1006%22) настоящего Положения.

# **III. Требования к стандартам качества**

9. Стандарт качества утверждается в форме, доступной для понимания потребителей муниципальной услуги.

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

11. Стандарт качества устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее оказания, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества оказания муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителя услуги.

12. Стандарт качества в зависимости от специфики оказания муниципальной услуги содержит следующую информацию:

1) правовые основы оказания муниципальной услуги;

2) указание на категории потребителей муниципальной услуги, включая описание льготных категорий потребителей муниципальной услуги;

3) требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для ее потребителей, в том числе:

- место расположения муниципального учреждения города Омска, оказывающего муниципальную услугу (далее - муниципальное учреждение), с учетом его транспортной и пешеходной доступности;

- режим работы муниципального учреждения, порядок доступа и обращений в муниципальное учреждение, в том числе получения бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

- условия выбора потребителем муниципальной услуги муниципального учреждения;

4) описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги, в том числе:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- принятие заявки от потребителя (заявителя);

- рассмотрение заявки;

- принятие решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении заявки;

- информирование заявителя о принятом решении;

- очередность оказания муниципальной услуги (совершения действий и принятия решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;

- особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям);

- другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги, устанавливаемые нормативными правовыми актами Российской Федерации и Омской области, муниципальными правовыми актами города Омска;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги и сроки приостановления оказания муниципальной услуги;

6) требования к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания муниципальной услуги;

7) требования к муниципальным учреждениям, в том числе:

- наличие документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение;

- условия размещения муниципального учреждения (требования к месторасположению муниципального учреждения, помещениям, материально-техническому обеспечению и т.д.);

- наличие специального технического оснащения муниципального учреждения (оборудования, приборов, аппаратуры и т.д.), сайта в сети "Интернет";

- укомплектованность муниципального учреждения специалистами и требования к их квалификации;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью муниципального учреждения;

8) требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;

9) требования к результату оказания муниципальной услуги;

10) основные показатели оценки качества муниципальной услуги;

11) порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества соответствующей муниципальной услуги;

12) порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны вышестоящих должностных лиц (органов местного самоуправления города Омска);

13) иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

13. Оказание муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами города Омска. Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга оказывается за плату (в этом случае указываются размер платы и порядок ее внесения) или бесплатно.

# **IV. Применение стандартов качества**

14. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех муниципальных учреждений.

15. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют Учредители.

16. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

- обязательного размещения в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации города Омска;

- размещения (вывешивания) в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями.

17. С учетом требований стандартов качества Учредители разрабатывают нормативы финансовых затрат на оказание соответствующих муниципальных услуг и определяют стоимость оказания соответствующих муниципальных услуг.

**Приложение N 2
к** [постановлению](%5Cl%20%22sub_0%22) **Администрации города Омска
от 22 июня 2015 года N 785-п**

# **Порядокпроведения оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска**

# **I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок регламентирует процедуру проведения оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - оценка качества услуг).

2. Целью проведения оценки качества услуг является:

- осуществление контроля соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - Стандарты);

- выявление несоответствий качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска их Стандартам, для последующего устранения нарушений либо для учета и внесения возможных изменений в Стандарты;

- учет соответствующих сведений при формировании и финансировании муниципальных заданий.

3. Оценка качества услуг осуществляется структурными подразделениями Администрации города Омска, осуществляющими функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений города Омска, оказывающих муниципальные услуги (далее - Учредитель), ежеквартально в отношении муниципальных услуг, включенных в ведомственные перечни муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Омска.

# **II. Порядок проведения оценки качества услуг**

4. Проведение оценки качества услуг осуществляется на основе отчета об исполнении муниципального задания (далее - отчет), предоставляемого муниципальными учреждениями города Омска (далее - муниципальные учреждения) Учредителю в соответствии с Порядком формирования муниципального задания и финансового обеспечения его выполнения муниципальными учреждениями города Омска, утверждаемым постановлением Администрации города Омска.

5. В случае если муниципальное учреждение оказывает несколько муниципальных услуг, оценка качества услуг производится отдельно по каждой услуге.

6. В ходе рассмотрения отчета Учредителем может быть принято решение о проведении контрольных мероприятий в отношении муниципального учреждения, предоставившего отчет, по основаниям и в соответствии с Порядком осуществления контроля за деятельностью автономных, бюджетных и казенных учреждений города Омска, утвержденным постановлением Администрации города Омска от 14 января 2011 года N 15-п.

7. Расчет оценки соблюдения основных показателей качества муниципальной услуги, установленных в Стандарте, осуществляется Учредителем по Методике расчета оценки соблюдения основных показателей качества муниципальной услуги, установленных в Стандарте, согласно [приложению N 1](%5Cl%20%22sub_21000%22) к настоящему Порядку.

8. По итогам рассмотрения отчета Учредитель:

1) обобщает результаты в форму учета сведений о соблюдении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска (далее - сведения о качестве муниципальных услуг), по форме согласно [приложению N 2](%5Cl%20%22sub_22000%22) к настоящему Порядку;

2) осуществляет анализ и делает выводы о степени соответствия качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска, требованиям Стандартов (далее - выводы) по форме согласно [приложению N 3](%5Cl%20%22sub_23000%22) к настоящему Порядку по следующим критериям:

0,9 - 1 - качество муниципальной услуги соответствует Стандартам;

0,75 - 0,89 - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандартам;

0,50 - 0,74 - муниципальная услуга оказывается без соблюдения отдельных требований Стандартов;

0,0 - 0,49 - качество муниципальной услуги не соответствует Стандартам.

9. По результатам оценки качества услуг, в случае получения муниципальным учреждением оценки ниже 0,50, означающей, что муниципальная услуга не соответствует Стандартам, Учредитель проводит дополнительные контрольные мероприятия с целью выявления причин, вызвавших нарушения требований Стандартов.

10. В зависимости от существенности нарушений последствиями выявленных нарушений требований Стандартов для муниципального учреждения (меры воздействия) являются:

- привлечение руководителя муниципального учреждения к ответственности в установленном законодательством порядке;

- корректировка объемов муниципального задания в соответствии с Порядком формирования муниципального задания и финансового обеспечения его выполнения муниципальными учреждениями города Омска, утверждаемым постановлением Администрации города Омска.

# **III. Требования о публикации результатов оценки качества**

11. Результаты проведения оценки качества услуг подлежат обязательному размещению Учредителем в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации города Омска и должны содержать выводы и сведения о качестве муниципальных услуг, формируемые в соответствии с [пунктом 8](%5Cl%20%22sub_2008%22) настоящего Порядка, с аналитической запиской, содержащей:

- анализ динамики изменения качества оказываемых муниципальных услуг, в том числе в разрезе муниципальных учреждений;

- анализ причин (факторов) возникновения отклонений от Стандартов;

- оценку последствий фактов невыполнения муниципальными учреждениями требований Стандартов;

- проблемы системного характера.

12. Публикация результатов проведения оценки качества услуг должна быть произведена не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и не позднее 10 февраля года, следующего за отчетным годом.

**Приложение N 1
к** [Порядку](%5Cl%20%22sub_2000%22) **проведения оценки
соблюдения стандартов качества
муниципальных услуг, оказываемых
муниципальными учреждениями
города Омска**

# **Методикарасчета оценки соблюдения основных показателей качества муниципальной услуги, установленных в стандарте качества муниципальной услуги**

Расчет оценки соблюдения основных показателей качества муниципальной услуги, установленных в стандарте качества муниципальной услуги (далее - Стандарт), осуществляется в три этапа:

1) на первом этапе осуществляется расчет оценки соблюдения каждого показателя качества муниципальной услуги, установленного в Стандарте;

2) на втором этапе осуществляется оценка соблюдения всех показателей качества муниципальной услуги, установленных в Стандарте;

3) на третьем этапе выводится итоговая оценка в целом по муниципальной услуге следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Условие целевого значение показателя | Условие фактического значения показателя | Формула расчета оценки |
| % | Фактическое значение показателя больше либо равно плановому |  |
| Фактическое значение показателя меньше планового |  |
| Не более, % | Фактическое значение показателя меньше либо равно плановому |  |
| Фактическое значение показателя больше планового |  |
| Не менее, % | Фактическое значение показателя больше либо равно плановому |  |
| Фактическое значение показателя меньше планового |  |
| Среднеарифметическое значение суммы показателей качества в целом по муниципальной услуге |  |
| Итоговая оценка |  |

где:

 - оценка i-го (определенного) показателя качества оказания муниципальной услуги;

 - фактическое значение i-го (определенного) показателя качества муниципальной услуги;

 - плановое значение i-го (определенного) показателя качества муниципальной услуги;

Овп - оценка соблюдения всех показателей, установленных в Стандарте в целом по муниципальному учреждению города Омска. Рассчитывается как среднеарифметическое значение суммы всех показателей качества, деленное на их количество;

Кn - количество показателей, участвующих в оценке;

О - итоговая оценка в целом по муниципальной услуге, скорректированная на корректирующий коэффициент;

К - корректирующий коэффициент, рассчитываемый как количество поступивших в отчетном периоде обоснованных жалоб, умноженное на 0,05:

К = Кж х 0,05,

где:

Кж - количество поступивших в отчетном периоде обоснованных жалоб.

**Приложение N 2
к** [Порядку](%5Cl%20%22sub_2000%22) **проведения оценки
соблюдения стандартов качества
муниципальных услуг, оказываемых
муниципальными учреждениями
города Омска**

# **Формаучета сведений о соблюдении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омсказа период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (квартал, год)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Наименование муниципальной услуги | Наименование муниципального учреждения города Омска | Оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Приложение N 3
к** [Порядку](%5Cl%20%22sub_2000%22) **проведения оценки
соблюдения стандартов качества
муниципальных услуг, оказываемых
муниципальными учреждениями
города Омска**

# **Выводыо степени соответствия качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска требованиям Стандартовза период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (квартал, год)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Наименование муниципальной услуги | Доля поставщиков, качество оказания муниципальных услуг которыми: |
| соответствует стандартам качества муниципальных услуг(0,9 - 1) | в целом соответствует стандартам качества муниципальных услуг(0,75 - 0,89) | не соответствует отдельным требованиям стандартов качества муниципальных услуг(0,50 - 0,74) | не соответствует стандартам качества муниципальных услуг(0,0 - 0,49) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |