ПРИКАЗ № 33

Управление экономики и финансов администрации Мышкинского муниципального района

от 27 ноября 2017 г

«Об утверждении Методических рекомендаций по формированию базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ)»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Ярославской области от 30 ноября 2017 г. N 905-п «О порядке формирования, ведения и утверждения регионального перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области».

ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по формированию базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ).
2. Признать утратившим силу Приказ отдела финансов администрации Мышкинского муниципального района от 14.10.2011 № 39 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ)»
3. Рекомендовать органам местного самоуправления Мышкинского муниципального района осуществляющим функции и полномочия учредителя и собственника муниципального имущества в отношении подведомственных учреждений при разработке и утверждении базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Мышкинского МР с учетом Методических рекомендаций, указанных в пункте 1.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

Начальник Управления экономики и финансов
администрации Мышкинского муниципального района — Т.Ю. Новикова

Приложение к Приказу
Управления экономики и финансов
администрации Мышкинского МР
от 27.11.2017 г № 33

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по формированию базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ)

1. Настоящие Методические рекомендации содержат описание рекомендуемых подходов по разработке базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее – БТК) муниципальными учреждениями Мышкинского МР, подведомственных органам местного самоуправления Мышкинского муниципального района.

2. БТК разрабатываются по решению органов местного самоуправления Мышкинского муниципального района осуществляющих функции и полномочия учредителя (далее – ОМСУ Мышкинского МР) в целях:

- установления правил и условий предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- создания условий для организации контроля качества предоставляемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ);
- установления требований к порядку, процессу, условиям предоставления (выполнения) и результату оказания муниципальных услуг (работ);
- создания базы для формирования муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (работ)
- создания базы для расчета расходов (норматива расходов) на оказание муниципальной услуги, в том числе – на одного получателя/потребителя услуги.

3. Источниками информации для формирования БТК являются:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, в том числе федеральные стандарты, Ярославской области и Мышкинского МР, устанавливающие основание и регулирующие порядок, процесс, условия предоставления муниципальных услуг (работ) юридическим и физическим лицам;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области и Мышкинского МР, ведомственные документы, устанавливающие требования к материально-техническому обеспечению учреждений, в том числе нормативы на одного получателя услуги;
- общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам;
- региональный перечень государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области, разрабатываемый в соответствии с Постановлением Правительства Ярославской области от 30.11.2017 № 905-п «О порядке формирования, ведения и утверждения регионального перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области»;
- результаты социологических опросов, экспертных исследований.

4. Рекомендуемая структура базовых требований к качеству включает в себя следующие разделы:

- общие положения, в том числе наименование услуги (работы) и категории получателей/потребителей муниципальной услуги (работы);
- нормативное правовое регулирование муниципальной услуги (работы);
- состав муниципальной услуги (работы);
- порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы);
- порядок оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
- требования к организации предоставления муниципальной услуги (выполнению работы);
- требования к процессу предоставления муниципальной услуги (выполнению работы);
- требования к результату предоставления муниципальной услуги (выполнению работы);
- цены и тарифы муниципальных услуг (работ);
- порядок контроля соблюдения базовых требований к качеству.

Структура БТК может быть расширена и дополнена по усмотрению ОМСУ Мышкинского МР, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении подведомственных учреждений.

4.1 Общие положения.

В наименовании муниципальной услуги (работы) указывается наименование муниципальной услуги (работы) в соответствии с общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификатором) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам и региональным перечнем государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области.

Получателем/потребителем указанной муниципальной услуги (работы) является тот, кто указан согласно соответствующей графе общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам и регионального перечня государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области.

В случае если предоставление соответствующей муниципальной услуги (выполнение работы) предусматривает льготные категории получателей/потребителей, то в этом же разделе перечисляются все категории получателей/потребителей услуги (работы).

При необходимости, ОМСУ Мышкинского МР может ввести в этом разделе дополнительные термины и определения.

4.2. Нормативно-правовое регулирование муниципальной услуги (работы).

Перечисляются все нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области и Мышкинского МР, регулирующие вопросы организации и предоставления муниципальной услуги (работы), устанавливающие основание для предоставления муниципальной услуги (работы), требования к результатам оказания услуги (работы).

Необходимо указывать не только системообразующие нормативные правовые акты (например, федеральные законы), но и подзаконные нормативные правовые акты (постановления, приказы и другие).

При условии наличия рекомендуется указывать отраслевые нормы, правила и рекомендации, например, по материально-техническому обеспечению процесса предоставления (выполнения) муниципальной услуги (работы).

4.3. Состав муниципальной услуги (работы).

Перечисляются все компоненты, входящие в состав муниципальной услуги (работы). Возможны случаи, когда услуга (работа) может подразумевать большой набор компонентов, но получатель/потребитель услуги (работы) не воспользуется (не сможет воспользоваться) всеми компонентами. Независимо от этого должны быть перечислены все компоненты, входящие в состав муниципальной услуги (работы).

В случае если детальное содержание услуги (работы) либо ее компоненты уже закреплены нормативным документом (ведомственным актом), достаточно дать ссылку на такой документ (акт).

Рекомендуется отдельно выделить (перечислить) компоненты услуги (работы), которые оказываются только льготным категориям получателей/потребителей.

4.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы).

В данном разделе необходимо указать место размещения информации об оказываемой услуге (работе), требования к публикациям в средствах массовой информации, сети Интернет, печатным материалам, которые должны находиться в свободном доступе у поставщика услуг, условия предоставления населению информации об услугах, требования к информационному обеспечению получателей/потребителей муниципальной услуги (работы) при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги (выполнения работы), а также лицо, ответственное за информирование населения об оказываемой услуге (выполняемой работе).

Информация о поставщике услуги (наименование, адрес, режим работы, контакты), необходимо указывать конкретных поставщиков услуг.

4.5. Порядок оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Порядок оказания муниципальной услуги (выполнения работы) включает:

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

- случаи/условия предоставления или отказа в предоставлении услуги (работы);

- порядок обжалования получателем/потребителем услуги (работы) действий (бездействий) поставщика.

При определении случаев/условий предоставления услуги (выполнения работы) либо отказа в ее предоставлении необходимо перечислить раздельно случаи, в которых получатель/потребитель имеет право на получение услуги (работы) либо наделен правом, получить услугу (работу), а также условия, при наступлении которых:

- получатель/потребитель имеет право на получение услуги (работы);

- получателю/потребителю может быть отказано в предоставлении услуги (работы);

- оказание услуги (выполнение работы) может быть прекращено;

- оказание услуги (выполнение работы) может быть возобновлено.

Если действующими нормативными правовыми актами (ведомственными документами) утвержден полный перечень случаев (условий) предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), а также случаев отказа в ее предоставлении, достаточно дать ссылку на такой нормативный правовой акт (ведомственный документ).

В порядке обжалования получателем/потребителем услуги (работы) действий (бездействий) поставщика услуги (работы), указываются случаи, в которых получатель/потребитель услуги (работы) имеет право обжаловать действия (бездействий) поставщика услуги (работы), включая случаи предоставления услуг (работ) ненадлежащего качества либо содержания.

Необходимо сформировать механизм обжалования действий (бездействий) поставщика услуги (работы), включая порядок обращения в ОМСУ Мышкинского МР и другие контрольные органы. В случае если такой порядок или его часть уже установлены действующими нормативными актами (ведомственными документами), достаточно дать на них ссылку.

В данном разделе также необходимо перечислить раздельно права получателя/потребителя муниципальной услуги (работы) и поставщика муниципальной услуги (работы), предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, Ярославской области и Мышкинского МР.

4.6. Требования к организации предоставления муниципальной услуги (работы) включают в себя требования:

- к месту расположения учреждения, оказывающего услугу, с учетом его транспортной и пешеходной доступности;

- к помещениям (общая площадь, в том числе в расчете на одного получателя услуги; перечень вспомогательных помещений; площадь основных и вспомогательных помещений; нормы инсоляции для основных и вспомогательных помещений; требования к температуре в основных и вспомогательных помещениях и пр.). При необходимости вышеперечисленные требования могут быть описаны как для основных зданий и помещений, так и для вспомогательных (обеспечивающих);

- к материально-техническому обеспечению (номенклатура и количество инвентаря и оборудования, которые должны иметься в наличии в помещениях у поставщика услуги (работы); норма обеспеченности инвентарем одного места либо одного получателя услуги);

- к персоналу (образование, квалификация, количество основного и вспомогательного персонала в расчете на одного получателя/потребителя услуги (работы)). При необходимости эти требования детализируются раздельно для административно-управленческого персонала, основного персонала, вспомогательного персонала.

Если указанные выше требования закреплены в нормативных правовых актах, то достаточно указать реквизиты соответствующих нормативных правовых актов.

4.7. Требования к процессу предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) являются описанием того, как должен быть устроен процесс предоставления услуги (выполнения работы) получателю/потребителю, в том числе:

- действия, которые должны быть выполнены поставщиком муниципальной услуги (работы) (перечень действий, кто выполняет, продолжительность и пр.):

- действия, которые должны быть выполнены получателем/потребителем услуги (работы) (если такие действия предусматриваются технологией оказания услуги).

В случае если требования к процессу предоставления услуги (выполнения работы) или его отдельным частям уже установлены нормативными документами (ведомственными актами), достаточно дать ссылку на соответствующий документ (акт).

В случае если услуга (работа) в целом либо любой ее компонент предоставляются льготным категориям граждан, в этом разделе описывается механизм реализации права на получение льготы, в том числе:

- дополнительные действия, которые должен выполнить получатель/потребитель услуги (работы), входящий в льготную категорию, включая перечень документов, которые необходимо предоставить для подтверждения своего права на льготу,

- дополнительные действия, которые должен выполнить поставщик услуги (работы) по отношению к лицу, подтвердившему свое право на льготу при получении услуги (компонента услуги).

4.8. Требования к результату оказания услуги (выполнения работы) включают требования:

- к непосредственному результату (как должно измениться состояние получателя/потребителя услуги (работы) после ее получения, например, получение документа по итогам образования; перевязка и пр.), включая показатели, которыми измеряется результат;

- к конечному результату (эффекту) (улучшение состояния больного, получение новых навыков и знаний, повышение благосостояния), включая показатели, которыми измеряется результат (эффект).

Если указанные выше требования закреплены в нормативных правовых актах, то достаточно указать реквизиты соответствующих нормативных правовых актов.

4.9. Цены и тарифы на предоставление (выполнение) муниципальных услуг (работ).

В данном разделе перечисляются цены (тарифы) на предоставление (выполнение) услуг (работ) (ее компоненты), если такие цены (тарифы) официально утверждены, либо порядок установления указанных цен (тарифов).

В случае если действующим законодательством предусмотрены льготы для определенных категорий граждан, необходимо указать, какие именно льготы им предоставляются.

4.10. Порядок контроля соблюдения базовых требований к качеству.

Данный раздел определяет порядок осуществления контроля фактического качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) и включает в себя:

- перечень случаев осуществления контроля качества услуги (работы) со стороны ОМСУ Мышкинского МР;

- перечень показателей, по которым проводится контроль и периодичность этого контроля;

- перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю, а также периодичность их предоставления в ОМСУ Мышкинского МР;

- основание для проведения контроля качества услуги (работы) (план-график, регулярные проверки, жалобы со стороны получателей услуги);

- описание процедуры осуществления контроля (шаги, продолжительность или сроки, участники и результат каждого шага);

- перечень решений, которые могут быть приняты ОМСУ Мышкинского МР по итогам оценки фактического качества услуги (работы).

5. Проект базовых требований к качеству предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) утверждается приказом ОМСУ Мышкинского МР.

Утвержденные БТК подлежат размещению в местах предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), в том числе на информационных стендах, в виде буклетов и/или в сети Интернет.

6. Наименование и реквизиты приказа, которым утверждены БТК, в обязательном порядке указываются в разделе 3 «Требования к условиям, порядку, качеству и результатам оказания услуг (выполнения работ)» муниципального задания на предоставление (выполнение) соответствующих муниципальных услуг (работ).