



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22 мая 2023 г.

ст-ца Курская

№ 450

Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края, администрация Курского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края.

2. Отделу по организационным и общим вопросам администрации Курского муниципального округа Ставропольского края официально обнародовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Курского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на официальном сайте администрации Курского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Временно исполняющий полномочия главы  
Курского муниципального округа  
Ставропольского края, первый заместитель главы  
администрации Курского муниципального  
округа Ставропольского края

П.В.Бабичев

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Курского муниципального округа  
Ставропольского края

от 22 мая 2023 г. № 450

### ПОРЯДОК

разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края

#### I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества муниципальных услуг (работ), для обеспечения регулирования отношений, возникающих при разработке, утверждении, применении, внесении изменений и отмене стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края (далее - муниципальные учреждения), в соответствии с муниципальным заданием, при осуществлении ими деятельности по оказанию муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на основании муниципальных правовых актов Курского муниципального округа Ставропольского края.

Стандарты качества муниципальных услуг (работ) (далее - стандарты качества) распространяются на муниципальные услуги (работы) (далее - муниципальные услуги (работы)), оказываемые муниципальными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием, полностью или частично финансируемыми за счет средств бюджета Курского муниципального округа Ставропольского края (далее - местный бюджет), и направлены на удовлетворение потребностей потребителей муниципальных услуг (работ).

2. Основными целями разработки и применения стандартов качества являются:

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

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы), за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности;

определение объемов финансового обеспечения муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (работы),

необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления услуг (работ).

2

3. При разработке стандартов качества получателям муниципальных услуг (работ) должно быть гарантировано:

соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги (работы);

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге (работе) и порядке ее оказания;

предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, при оказании муниципальной услуги (работы);

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги (работы).

4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

потребители (получатели) муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (выполнение работы), предоставляемой муниципальными учреждениями за счет средств местного бюджета;

исполнитель муниципальной услуги (работы) - муниципальное учреждение оказывающее физическим и юридическим лицам муниципальные услуги (работы);

предоставление муниципальных услуг (работ) - действия исполнителей муниципальных услуг (работ), направленные на удовлетворение потребностей получателей муниципальных услуг (работ);

стандарт качества - документ, в соответствии с которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги (выполнения работ), включающие содержание, характеристики методов и процессов ее оказания (выполнения), результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), оказываемой муниципальным учреждением.

## II. Применение стандартов качества

5. Стандарты качества применяются:

1) структурными подразделениями администрации Курского муниципального округа Ставропольского края (далее - структурные подразделения), в ведении которых находятся муниципальные учреждения:

при проведении оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ);

при формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);

при расчете нормативных затрат, связанных с оказанием муниципальных услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание недви-

жимого имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленного за муниципальными учреждениями;

для определения условий торгов в случае размещения муниципального заказа на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) для муници-

3

пальных нужд с целью заключения муниципального контракта на оказание соответствующих услуг (выполнение работ);

при проведении оценки качества муниципальных услуг (работ);

при осуществлении контроля за соблюдением стандартов качества;

2) исполнителями муниципальной услуги (работы) при предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);

3) потребителями (получателями) муниципальной услуги (работы):

при формировании мнения о качестве муниципальных услуг (работ), проведении уполномоченными органами оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ);

при предъявлении претензий к качеству муниципальных услуг (работ).

6. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляют структурные подразделения, в ведении которых находятся муниципальные учреждения.

### III. Разработка, утверждение, изменения и отмена стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями

7. Муниципальное учреждение самостоятельно разрабатывает стандарт качества по форме согласно [приложению](#) к настоящему Порядку, согласовывает со структурным подразделением, в ведении которого оно находится.

Структурное подразделение вправе уточнять и дополнять форму стандарта качества с учетом отраслевых особенностей.

8. Стандарт качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями утверждается постановлением администрации Курского муниципального округа Ставропольского края.

9. Стандарт качества должен содержать следующие разделы:

1) общие положения;

2) порядок предоставления муниципальной услуги (работы);

3) требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы);

4) требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы);

5) требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы);

6) требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы);

7) требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы);

8) порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы);

4

9) порядок контроля качества муниципальной услуги (работы);

10) критерии оценки качества муниципальной услуги (работы);

**11) нормативы расходов на оказание муниципальной услуги (работы);**

**12) система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги (работы).**

10. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования, в доступной для понимания получателя муниципальной услуги форме.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (работы) не может снижать требования к качеству оказания соответствующих муниципальных услуг (работ), установленные федеральными, краевыми нормативными правовыми актами.

11. Внесение изменений в стандарты качества муниципальных услуг (работ) осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов качества.

12. Отмена стандарта качества осуществляется в случаях признания утратившими силу или отмены нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных правовых актов Курского муниципального округа Ставропольского края, регулирующих предоставление (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы).

Отмена стандарта качества без его замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается предоставление (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы), включенной в перечень муниципальных услуг (работ).

13. Стандарты качества размещаются на официальном сайте администрации Курского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в трехдневный срок после их утверждения.

### III. Оценка качества предоставления муниципальных услуг (работ)

14. Структурные подразделения, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, ежегодно осуществляют мониторинг и сбор информации об удовлетворенности получателей услуг, потребителей работ, анализи-

руют полученные данные. По результатам анализа определяется оценка качества предоставления (выполнения) соответствующей муниципальной услуги (работы).

15. Порядок проведения мониторинга и оценки качества предоставления (выполнения) соответствующей муниципальной услуги (работы) определяется структурными подразделениями, в ведении которых находятся муни-

5

ципальные учреждения, самостоятельно.

Заместитель главы администрации  
Курского муниципального округа  
Ставропольского края

О.В.Богаевская

Приложение

к Порядку разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края

**ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА**

**стандарта качества муниципальной услуги (работы), оказываемыми муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края**

**1. Общие положения**

**1.1. Разработчик стандарта:**

---

(наименование муниципального бюджетного учреждения Курского муниципального округа Ставропольского края)

**1.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работы)**

---

(наименование муниципальной услуги (работы))

**1.3. Область применения стандарта качества:**

---

(назначение стандарта)

**1.4. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание. (Термины и определения, формирование цели предоставления муниципальной услуги (работы), описание результата, который должен получить потребитель муниципальной услуги (работы), перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы))**

---

**1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг (работ), документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края и муниципальными правовыми актами Курского муниципального округа Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги (работы) (для каждой категории потребителей муниципальной услуги (работы))**

2

| № п/п | Категория потребителей муниципальной услуги (работы) | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|--|---|
| 1     | 2  | 3   |
|       |  |   |

**1.6. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы)**

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

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы) (описывает действия по предоставлению муниципальной услуги (работы), включает краткий перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые принимаются в рамках предоставления муниципальной услуги (работы))

| № п/п | Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы) | Периодичность | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|---|---------------|---|
| 1     | 2   | 3             | 4   |
|       |   |               |   |

3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы), (описание максимальных сроков получения муниципальной услуги (работы) на каждом этапе ее предоставления (выполнения), включая обращение за услугой (работой), его оформление и регистрацию (сроков совершения дей-



ствий, принятие решений в процессе предоставления муниципальной услуги (работы))

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| 1     | 2        | 3          | 4   |
|       |          |            |   |

4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы) (включает требования к зданиям и при  
3

легающей к ним территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности мягким инвентарем, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления муниципальной услуги (работы))

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| 1     | 2        | 3          | 4   |
|       |          |            |   |

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы) (предусматривает состав, место и периодичность размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге (работе), а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги (работы))

| № п/п | Способ получения потребителей информации о муниципальной услуге (работе) | Требование | Периодичность обновления информации |
|-------|--|------------|-------------------------------------|
|       |  |            |                                     |
|       |  |            |                                     |

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы) (сбор и учет мнения потребителей муниципальных услуг (работ))

| № п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, |
|-------|----------|------------|---|
|-------|----------|------------|---|

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | Ставропольского края, Курского муниципального округа<br>Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
| 1 | 2 | 3 | 4  |
|   |   |   |  |

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы) (численность персонала, квалификация персонала и периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги (работы))

4

| № п/п | Должность, категория персонала | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|--------------------------------|------------|---|
| 1     | 2                              | 3          | 4   |
|       |                                |            |   |

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы) (процесс подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), за несоблюдение стандарта качества)

| № п/п | Действие | Требование | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Курского муниципального округа Ставропольского округа и (или) иного регламентирующего документа |
|-------|----------|------------|---|
| 1     | 2        | 3          | 4   |
|       |          |            |   |

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

| № п/п | Наименование главного распорядителя средств бюджета Курского муниципального округа Ставропольского края, структурного подразделения администрации Курского муниципального округа Ставропольского края осуществляющего | Полномочие по осуществлению контроля качества муниципальной услуги (работы) | Форма контроля | Процедура контроля | Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальных услуг |
|-------|---|---|----------------|--------------------|--|
|       |   |   |                |                    |  |

|   |  |   |   |   |         |
|---|--|---|---|---|---------|
|   | функций и полномочий учредителя муниципального учреждения или в ведении которого данное муниципальное учреждение находится |   |   |   | (работ) |
| 1 | 2  | 3 | 4 | 5 | 6       |
|   |  |   |   |   |         |

#### **10. Критерии оценки качества муниципальной услуги (работы):**

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

#### **11. Нормативы расходов на оказание муниципальной услуги (работы).**

5

#### **12. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги (работы)**

| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги (работы) | Нормативное значение индикатора, ед. изм. |
|-------|---|---|
| 1     | 2   | 3   |
|       |   |   |

Стандарт качества муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальными бюджетными учреждениями Курского муниципального округа Ставропольского края, может быть разработан как в табличном, так и в текстовом виде.