



МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.03.2020

№ 186

Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ)

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) за счет средств бюджета города,

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок разработки, утверждения и изменения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ) (приложение).
2. Структурным подразделениям мэрии города Ярославля, ответственным за организацию оказания муниципальных услуг (выполнения работ), в срок до 31 марта 2020 года разработать и утвердить базовые требования к качеству оказания соответствующих муниципальных услуг (выполнения работ).
3. Установить, что в случае если оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в соответствии с действующим законодательством возможно на конкурсной основе, положения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ):
 - должны включаться в состав конкурсной документации;
 - обязательны для применения организациями, оказывающими муниципальную услугу (выполняющими работу).
4. Установить, что до утверждения в соответствии с настоящим постановлением базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг применяются стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, разработанные в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080.
5. Признать утратившим силу постановление мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».
6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра - директора департамента финансов мэрии города Ярославля.
7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Мэр города Ярославля

В.М. ВОЛКОВ

Приложение
к постановлению мэрии
от 02.03.2020 № 186

Порядок
разработки, утверждения и изменения базовых требований
к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ)

1. Порядок разработки, утверждения и изменения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ) (далее – Порядок) устанавливает требования к разработке, утверждению и изменению базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ), финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств бюджета города Ярославля, (далее – базовые требования).

Действие Порядка не распространяется на отношения, урегулированные Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а также на оказание муниципальных услуг, предоставляемых в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Базовые требования разрабатываются структурными подразделениями мэрии города Ярославля, ответственными за организацию оказания соответствующих муниципальных услуг (выполнения работ), (далее – уполномоченный орган) в целях:

- установления правил и условий оказания муниципальных услуг (выполнения работ);
- создания условий для организации контроля качества оказываемых муниципальных услуг (выполнения работ);
- установления требований к порядку, процессу, условиям и результату оказания муниципальных услуг (выполнения работ);
- определения объемов финансового обеспечения (норматива расходов) на оказание муниципальных услуг (выполнение работ).

При наличии утвержденных федеральных (региональных) правил, стандартов, порядков и регламентов оказания соответствующих муниципальных услуг (выполнения работ) базовые требования не разрабатываются.

3. Источниками информации для формирования базовых требований являются:
 - нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области, муниципальные правовые акты, устанавливающие основание и регулирующие порядок, процесс, условия оказания муниципальных услуг (выполнения работ);
 - нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области, муниципальные правовые акты, 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 или региональный перечень государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ярославской области, (далее – перечни услуг (работ));
 - результаты социологических опросов, экспертных исследований.

4. Базовые требования утверждаются муниципальным правовым актом руководителя уполномоченного органа и подлежат размещению на странице уполномоченного органа на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 2 рабочих дней со дня утверждения.

Базовые требования подлежат размещению в местах оказания муниципальных услуг (выполнения работ), в том числе на информационных стендах, в виде буклетов и/или с помощью электронных информационных терминалов.

Наименование и реквизиты муниципального правового акта, которым утверждены базовые требования, в обязательном порядке указываются в разделе «Порядок оказания муниципальной услуги» («Требования к условиям, порядку и результатам выполнения муниципальных работ») муниципального задания на оказание соответствующих муниципальных услуг (выполнение работ). В случае если базовые требования не разрабатываются в связи с наличием федеральных (региональных) правил, стандартов, порядков и регламентов, в вышеуказанных разделах указываются ссылки на данные документы.

5. Структура базовых требований 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 об оказании муниципальной услуги (выполнении работы);
 - порядок оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
 - требования к организации оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
 - требования к результату оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
 - требования к результату оказания муниципальной услуги (выполнения работы);
 - цены и тарифы на оказание муниципальной услуги (выполнение работы);
 - порядок контроля соблюдения базовых требований.

Структура базовых требований может быть расширена и дополнена по усмотрению уполномоченного органа.

- 5.1. В разделе «Общие положения» указываются наименование муниципальной услуги (работы) и получатели (потребители) соответствующей муниципальной услуги (работы) в соответствии с перечнями услуг (работ).

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

При необходимости в данном разделе уполномоченный орган может ввести дополнительные термины и определения.

- 5.2. В разделе «Нормативное правовое регулирование муниципальной услуги (работы)» перечисляются все нормативные правовые акты Российской Федерации, Ярославской области, муниципальные правовые акты, регулирующие вопросы организации и оказания муниципальной услуги (выполнения работы), устанавливающие основание для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), требования к результатам оказания услуги (выполнения работы).

В данном разделе указываются не только системообразующие нормативные правовые акты (например, федеральные законы), но и подзаконные нормативные правовые акты (постановления, приказы и другие), а также при наличии отраслевые нормы, правила и рекомендации, например, по материально-техническому обеспечению процесса оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

- 5.3. В разделе «Состав муниципальной услуги (работы)» перечисляются 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 указать ссылку на такой документ (акт).

В данном разделе необходимо выделить (перечислить) компоненты услуги (работы), которые оказываются льготным категориям получателей/потребителей.

- 5.4. В разделе «Порядок информирования об оказании муниципальной услуги (выполнении работы)» указываются место размещения информации об оказываемой услуге (работе), требования к публикациям в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной 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).

При раскрытии информации о поставщике услуги (наименование, адрес, режим работы, контакты) необходимо указывать конкретных поставщиков услуг, включая немунципальные организации, с которыми заключены соглашения в рамках реализации социального заказа.

- 5.5. Раздел «Порядок оказания муниципальной услуги (выполнения работы)» включает:
 - исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги (работы);
 - случаи/условия оказания (выполнения) или отказа в оказании услуги (выполнении работы);
 - порядок обжалования получателем/потребителем услуги (работы) действий поставщика.

При определении случаев/условий оказания услуги (выполнения работы) либо отказа в ее оказании (выполнении) необходимо перечислить отдельно случаи, при которых:

- получатель/потребитель имеет право на получение услуги (работы);
- получателю/потребителю может быть отказано в оказании услуги (выполнении 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) оказания муниципальной услуги (выполнения работы), а также случаев отказа в ее оказании (выполнении), достаточно указать ссылку на такой нормативный правовой акт (ведомственный документ).

В порядке обжалования получателем/потребителем услуги (работы) действий поставщика услуги (работы) указываются случаи, при которых получатель/потребитель услуги (работы) имеет право обжаловать действия поставщика услуги (работы), включая случаи оказания услуг (выполнения работ) ненадлежащего качества либо содержания, а также описывается механизм обжалования действий поставщика услуги (работы). В случае если такой порядок или его часть уже установлены действующими нормативными актами (ведомственными документами), достаточно указать на них ссылку.

В данном разделе также необходимо перечислить отдельно права получателя/потребителя муниципальной услуги (работы) и поставщика муниципальной услуги (работы), предусмотренные действующим законодательством.

- 5.6. Раздел «Требования к организации оказания муниципальной услуги (выполнения работы)» включает в себя требования:

- к месту расположения учреждения, оказывающего услугу (выполняющего работу), с учетом его транспортной и пешеходной доступности;
- к помещениям (общая площадь, в том числе в расчете на одного получателя услуги (работы), перечень вспомогательных помещений, площадь основных и вспомогательных помещений, нормы инсоляции для основных и вспомогательных помещений, требования к температуре в основных и вспомогательных помещениях и т.д.). 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 (работы);
- к персоналу (образование, квалификация, количество основного и вспомогательного персонала в расчете на одного получателя/потребителя услуги (работы). При необходимости эти требования детализируются отдельно 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.

- 5.7. Раздел «Требования к процессу оказания муниципальной услуги (выполнения работы)» содержит описание того, как должен быть устроен процесс оказания услуги (выполнения работы) получателю/потребителю, в том числе:

- действия, которые должны быть выполнены поставщиком муниципальной услуги (работы) (перечень действий, кто выполняет, продолжительность и т.д.);
 - действия, которые должны быть выполнены получателем/потребителем услуги (работы) (если такие действия предусматриваются технологией оказания услуги (работы)).
- В случае если требования к процессу оказания услуги (выполнения работы) или его отдельным частям уже установлены нормативными документами (ведомственными актами), достаточно указать ссылку на соответствующий документ (акт).

В случае если услуга (работа) в целом либо любой ее компонент оказываются льготным категориям граждан, в данном 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).

- 5.8. Раздел «Требования к результату оказания муниципальной услуги (выполнения работы)» включает требования к непосредственному и конечному результату, в том числе показатели, которыми измеряется результат.

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

- 5.9. В разделе «Цены и тарифы на оказание муниципальной услуги (выполнение работы)» перечисляются цены (тарифы) на оказание услуг (выполнение 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.

- 5.10. Раздел «Порядок контроля соблюдения базовых требований» определяет порядок осуществления контроля фактического качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) и включает в себя:
 - перечень случаев осуществления контроля качества услуги (работы) со стороны уполномоченного органа;

- 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 уполномоченный орган;
- 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 уполномоченным органом по итогам оценки фактического качества услуги (работы).

6. Внесение изменений в базовые требования осуществляется в случаях:
 - изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих оказание услуги (выполнение работы);
 - изменения сведений информативного характера, указанных в базовых требованиях;
 - изменения требований к процессу и условиям оказания услуги (выполнения работы) по решению уполномоченного органа, не противоречащему действующему законодательству.

Внесение изменений в базовые требования осуществляется путем внесения в установленном порядке изменений в муниципальный правовой акт об их утверждении.

7. Отмена базовых требований без их соответствующей замены на новые базовые требования допускается в случае:

- прекращения оказания услуги (выполнения работы);
- принятия федеральных (региональных) правил, стандартов, порядков и регламентов оказания услуги (выполнения работы).

8. Уполномоченный орган не реже одного раза в год рассматривает базовые требования на предмет соответствия их требованиям действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Ярославской области и муниципальных правовых актов, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей услуги (работы), оптимизации использования ресурсов на оказание услуги (выполнение работы), и в случае необходимости вносит в них соответствующие изменения.