

# 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

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 (выполняемых 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 процессу 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 результатам, 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.