



ПРИКАЗ

№ 137/3

от 28 декабря 2015 года

Об утверждении Положения «О стандартах качества оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан»

В соответствии с ч. 1 ст. 17 ФЗ-131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях установление основных принципов и подходов к организации системы стандартизации качества оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О стандартах качества оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан» (Приложение № 1).
2. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан (Приложение № 2).
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на муниципальное казенное учреждение отдел культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан.

Начальник отдела культуры

Р.И. Искужин



Копия верна

отдел культуры

Н. А. Сутов

Приложение №1
Утверждено приказом
Начальника МКУ отдел культуры
от «28» декабря 2015г. №137/3

Положение «О стандартах качества оказания муниципальных услуг по учреждениям культуры в муниципальном районе Зилаирский район Республики Башкортостан»

1. Положение «О стандартах качества оказания муниципальных услуг по учреждениям культуры в муниципальном районе Зилаирский район Республики Башкортостан» (далее – Положение) устанавливает основные принципы и подходы к организации системы стандартизации качества оказания муниципальных услуг учреждениям культуры в муниципальном районе Зилаирский район Республики Башкортостан.

2. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные понятия и термины:

- а) муниципальные услуги в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан (далее – муниципальные услуги) - услуги, оказываемые физическим и юридическими лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления муниципальном районе Зилаирский район Республики Башкортостан, бюджетными учреждениями, финансируемыми из бюджета муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- б) качество оказания муниципальной услуги- степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования доступности для потребителей и удовлетворенности потребителей;
- в) стандарт качества оказания муниципальной услуги- совокупность требований к качеству оказания муниципальной услуги.

3. Система стандартизации качества оказания муниципальных услуг включает формирование перечней муниципальных услуг, разработку и утверждение стандартов качества оказания муниципальных услуг, оценку соблюдения утвержденных стандартов качества оказания муниципальных услуг.

4. Стандартизация муниципальных услуг производится на основании следующих принципов: а) законности; б) экономичности; в) публичности; г) гарантированности исполнения; д) актуальности.

5. Принцип законности означает, что стандарты качества оказания муниципальных услуг разрабатываются и утверждаются в соответствии с федеральными и республиканскими законами, нормативно-правовыми актами Администрации муниципального района и Совета муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан, стандартами, техническими регламентами, иными требованиями, в соответствии с государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, иными действующими законодательством требованиями.

6. Принцип экономичности означает, что стандарты качества оказания муниципальных услуг разрабатываются исходя из необходимости удовлетворения

Копия верна

Начальник МКУ отдел культуры

А. А. Сутов

потребителей, обеспечение доступности муниципальных услуг и соблюдения, установленных федеральными, республиканскими, местными органами власти, стандартов, технических регламентов и государственных санитарно-эпидемиологических правил, за счет использования наименьшего количества ресурсов.

7. Принцип публичности означает, что учреждение культуры формулирует стандарты качества оказания муниципальных услуг понятным для потребителей образом, обеспечивают открытость и публичность утвержденных стандартов качества оказания муниципальных услуг.

8. Принцип гарантированности исполнения означает, что исполнение установленных стандартов качества оказания муниципальных услуг в полном объеме обеспечивается финансированием из бюджета муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан на стадии составления сметы расходов. Утверждение стандартов качества оказания муниципальных услуг, не обеспеченных финансированием, не допускается.

9. Принцип актуальности означает, что стандарты качества оказания муниципальных услуг подлежат систематическому пересмотру в сторону установления более строгих требований к качеству оказания муниципальных услуг, соответствующих потребностям дальнейшего развития культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан и повышению удовлетворенности потребителей.

10. Перечень муниципальных услуг представляет собой сгруппированный по отраслям список муниципальных услуг с указанием для каждой муниципальной услуги основных правовых актов, регулирующих ее оказание, и категорий потенциальных потребителей муниципальной услуги.

11. Составление перечня муниципальных услуг основывается на полномочиях органов местного самоуправления муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан.

12. Стандарты качества оказания муниципальной услуги включает:

- а) цель оказания услуги;
- б) характеристику потенциальных потребителей муниципальной услуги;
- в) основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги;
- г) характеристику правовых основ оказания муниципальной услуги;
- д) краткое описание технологии оказания муниципальной услуги;
- е) требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги;
- ж) требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги;
- з) требование обеспечивающие доступность услуги для потребителей;
- и) требование к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги;
- к) требования к условию информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги;
- л) требование к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги;
- м) иные требования, необходимые для обеспечения предоставления услуги на высоком качественном уровне.

13. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования:

- а) к зданиям и прилегающей территории;

Копия верна

- б) к помещениям;
- в) к обеспеченности мебелью и оборудованием;
- г) к обеспеченности мягким инвентарем;
- д) к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

14. Требования к доступности услуги для потребителей в зависимости от содержания услуги могут включать требования:

- а) к режиму работы, предоставляющих муниципальную услугу;
- б) к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги от потенциальных потребителей;
- в) к очередности предоставления муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностями ее предоставления;
- г) иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги потребителям.

15. Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги, в зависимости от содержания муниципальной услуги могут включать требования:

- а) к численности персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги;
- б) к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- в) к периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- г) иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении муниципальной услуги.

16. Требования к уровню информационного обеспечения в зависимости от содержания услуги могут предусматривать требования к составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иных сведений, необходимых для потребителя муниципальной услуги.

17. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги могут включать требования к механизмам его сбора и учета.

18. Стандарты качества оказания муниципальных услуг учитываются при установлении нормативов финансирования муниципальных услуг, при установлении муниципального задания, предусмотренного Бюджетным кодексом Российской Федерации, и задания учредителя, предусмотренного Федеральным законом от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ « Об автономных учреждениях», при составлении смет расходов по учреждениям культуры. муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан.

19. Стандарты качества оказания муниципальных услуг принимаются во внимание в ходе внедрения в учреждениях культуры муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан принципа бюджетирования, ориентированного на результат.

20. Оценка соблюдения стандартов качества оказания муниципальных услуг проводится с целью выявления практики выполнения утвержденных стандартов, установления причин несоблюдения стандартов, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству оказания муниципальных услуг.

21. Оценка соблюдения стандартов качества оказания муниципальных услуг проводится ежегодно. Результаты оценки учитываются при составлении смет расходов

Копия верна

учреждений культуры муниципального района Зилаирский район Республики
Башкортостан.

Начальник МКУ отдел культуры



Р.И. Искужин

Копия верна

**Порядок оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг
учреждениях культуры в муниципальном районе Зилаирский район
Республики Башкортостан**

1. Настоящий Порядок устанавливает общие требования к проведению главными распорядителями бюджетных средств (далее – ГРБС) оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг (далее-оценка).

2. Оценка проводится с целью выявления практики выполнения утвержденных стандартов, установления причин несоблюдения стандартов, выявления потенциальных возможностей для повышения требований к качеству оказания муниципальных услуг.

3. Оценка проводится в сроки и с периодичностью, установленные ГРБС, но не реже одного раза в год и не позднее чем в первом полугодии года, следующего за отчетным, для всех муниципальных услуг, по которым утверждены стандарты качества муниципальных услуг.

Оценка проводится на основе информации о фактическом достижении показателей и соблюдении требований, установленных в утвержденном стандарте качества муниципальной услуги.

4. Для проведения оценки муниципальные учреждения предоставляют ГРБС отчет о предоставлении муниципальной услуги в отчетном году (далее-отчет) с пояснительной запиской и подтверждающими документами.

5. Отчет составляется учреждением культуры по форме, утверждаемой ГРБС. Форма отчета должна предусматривать представление данных, установленных в примерной форме отчета, приведенной в приложении к настоящему Порядку.

6. Пояснительная записка к отчету о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

выводы о степени соблюдения стандартов качества муниципальной услуги;

предложения о мерах, необходимых для обеспечения соблюдения стандартов качества муниципальной услуги;

предложения о возможных изменениях стандартов качества муниципальной услуги.

7. К подтверждающим документам относятся копии отчетов в органы статистики, документы органов государственного пожарного надзора, акты по результатам контрольных мероприятий, результаты опросов потребителей муниципальной услуги, копии обращений в учреждение культуры и ответы на них, иные документы, подтверждающие достоверность информации, представленной в отчете.

8. ГРБС рассматривает ответ на предмет:

соответствия установленной настоящим Порядком форме;

достоверности и обоснованности данных в отчете;

полноты отражения причин отклонения фактических значений показателей (требований) от установленных стандартом качества муниципальной услуги;



Копия верна

отдел культуры

А. А. Сыров

состава и обоснованности пояснительной записки в части характеристики мер, необходимых для обеспечения соблюдения стандарта качества муниципальной услуги в перспективе, и предложений о возможных изменениях стандарта качества муниципальной услуги.

В ходе рассмотрения отчета ГРБС вправе запрашивать в учреждениях культуры дополнительные документы и пояснения, а также возвращать отчет на доработку.

При необходимости ГРБС вправе проводить выездные проверки достоверности информации, приведенной в отчете учреждениями культуры.

9. По результатам рассмотрения отчетов учреждений культуры ГРБС в срок не позднее 1 июня составляет и предоставляет в Администрацию муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан сводное заключение о результатах оценки соблюдения стандартов качества муниципальных услуг, включающее:

общую характеристику охвата стандартами качества муниципальных услуг соответствующей сферы;

выводы о степени достоверности отчетов учреждений культуры, подведомственных ГРБС;

выводы о степени соблюдения утвержденных стандартов качества муниципальных услуг в отчетном году;

предложения о мерах, необходимых для повышения степени соблюдения утвержденных стандартов качества муниципальных услуг;

предложения об изменении утвержденных стандартов качества муниципальных услуг, в том числе повышении требований стандартов с учетом утвержденных.

10. Результаты рассмотрения ГРБС отчетов учитываются при составлении проекта бюджета муниципального района Зилаирский район Республики Башкортостан.

Начальник МКУ отдел культуры



Р.И. Искужин

Копия верна