

## АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.07.2016 № 491-па

#### Об утверждении Порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)

В целях повышения качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ) и эффективности использования средств областного бюджета Администрация Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ) (далее - Порядок).

2. Исполнительным органам государственной власти Курской области, осуществляющим функции и полномочия учредителей в отношении областных государственных учреждений, оказывающих (выполняющих) государственные услуги (работы), в срок до 01.08.2016 разработать и утвердить областные стандарты качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ) в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

3. Установить, что в случае, если оказание (выполнение) государственных услуг (работ) в соответствии с действующим законодательством возможно на конкурсной основе, положения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ):

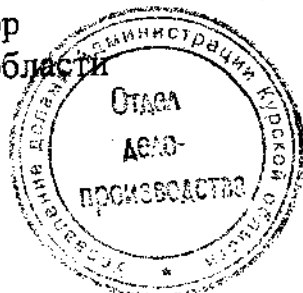
должны включаться в состав конкурсной документации;

обязательны для применения организациями, оказывающими (выполняющими) государственные услуги (работы).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Курской области В.В. Проскурина.

Губернатор  
Курской области

А.Н. Михайлов



**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением Администрации  
Курской области  
от 8 июля 2016 г. № 491-па

**ПОРЯДОК  
РАЗРАБОТКИ, УТВЕРЖДЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ ОБЛАСТНЫХ  
СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ)  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к разработке, утверждению и изменению областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Курской области.

1.2. В настоящем Порядке используются понятия, определенные Бюджетным кодексом Российской Федерации.

1.3. Основными целями разработки областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ) (далее - Стандарты) являются:

а) установление минимально необходимых характеристик и требований, которым должны соответствовать государственные услуги (работы);

б) обеспечение потребителей государственными услугами (работами) идентичного качества;

в) повышение информированности потребителей о требованиях, предъявляемых к качеству оказания (выполнения) государственных услуг (работ);

г) повышение степени удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) государственных услуг (работ);

д) определение обоснованных нормативных затрат на оказание (выполнение) государственных услуг;

е) повышение эффективности деятельности областных государственных учреждений за счет унификации требований к условиям, процедурам и качеству оказания (выполнения) государственных услуг (работ).

1.4. Разработка, утверждение и изменение Стандартов осуществляется исполнительными органами государственной власти Курской области, осуществляющими функции и полномочия учредителей областных государственных учреждений, оказывающих (выполняющих) государственные услуги (работы) (далее - Исполнительный орган государственной власти).

1.5. Разработка Стандартов осуществляется в соответствии со следующими принципами:

а) выполнимость требований Стандартов;

б) недопустимость снижения уровня требований к государственной услуге (работе) по сравнению с требованиями, закрепленными законодательством Российской Федерации;

в) равенство и гарантированность прав потребителей государственных услуг (работ);

г) публичность Стандартов;

д) оптимальное и максимально эффективное использование ресурсов (кадровых, материально-технических и иных) при оказании (выполнении) государственных услуг (работ).

## 2. Требования к Стандарту

2.1. Стандарт должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

2.2. Изложение положений Стандарта должно производиться с учетом последовательности действий по оказанию (выполнению) государственной услуги (работы) и сопровождаться необходимыми пояснениями.

2.3. Стандарт устанавливает обязательные минимальные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности государственной услуги (работы) в целом и на каждом этапе ее оказания (выполнения).

2.4. Стандартом закрепляются измеримые требования к количественным и качественным характеристикам (параметрам) государственной услуги (работы).

2.5. Исполнительный орган государственной власти разрабатывает Стандарт в соответствии с Примерной формой областного стандарта качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы) согласно приложению к настоящему Порядку с учетом отраслевых особенностей и специфики (содержания) государственной услуги (работы).

## 3. Разработка, утверждение и изменение Стандарта

3.1. Исполнительный орган государственной власти, осуществляющий разработку Стандарта:

проводит анализ практики оказания (выполнения) соответствующей услуги (работы), при необходимости - опросы потребителей государственной услуги (работы);

разрабатывает проект Стандарта в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком;

публикует проект Стандарта на официальном сайте в сети «Интернет» с целью получения предложений и замечаний;

дорабатывает проект Стандарта с учетом поступивших замечаний и предложений;

утверждает Стандарт нормативным правовым актом Исполнительного органа государственной власти;

обеспечивает размещение утвержденного Стандарта в сети «Интернет» на официальном сайте Исполнительного органа государственной власти.

3.2. Предложения и замечания к проекту Стандарта принимаются в письменном виде на электронных или бумажных носителях. Срок направления предложений и замечаний определяется Исполнительным органом государственной власти и не может составлять менее 7 календарных дней со дня размещения проекта Стандарта на официальном сайте. К рассмотрению принимаются все предложения и замечания, за исключением не относящихся к разработке проекта Стандарта.

Рассмотрение поступивших в установленный срок предложений и замечаний осуществляется Исполнительным органом государственной власти в течение 5 рабочих дней со дня их поступления.

Рассмотренные предложения и замечания учитываются Исполнительным органом государственной власти при доработке проекта Стандарта при условии соблюдения принципов и требований, установленных настоящим Порядком.

3.3. Изменение Стандарта осуществляется в случаях:

а) изменения или признания утратившими силу нормативных правовых

актов, устанавливающих основание и регламентирующих оказание (выполнение) соответствующей государственной услуги (работы) (при одновременном внесении соответствующих изменений в ведомственный перечень государственных услуг (работ)), оказываемой и выполняемой государственным учреждением Курской области;

б) изменения сведений информативного характера, указанных в Стандарте, не носящих характера нормативных требований;

в) изменения требований к процессу и условиям оказания (выполнения)

государственной услуги (работы) по решению Исполнительного органа государственной власти, не противоречащему действующему законодательству.

3.4. Отмена Стандарта без его замены на новый осуществляется Исполнительным органом государственной власти в случае прекращения оказания (выполнения) соответствующей государственной услуги (работы) и ее исключения из ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых и выполняемых государственным учреждением Курской области.

3.5. Разработка и принятие изменений в Стандарт осуществляются в том же порядке, что и разработка и принятие Стандартов.

Приложение  
к Порядку разработки, утверждения  
и изменения областных стандартов  
качества оказания (выполнения)  
государственных услуг (работ)

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА  
ОБЛАСТНОГО СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ) ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
УСЛУГИ (РАБОТЫ)

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

(наименование Исполнительного органа государственной власти Курской области)

2. Наименование государственной услуги (работы) \_\_\_\_\_

3. Цель государственной услуги (работы) \_\_\_\_\_

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) государственной услуги (работы),  
включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение)  
государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Правовые основы оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Показатели оценки качества оказания (выполнения) государственной услуги (работы) (приложение к  
настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.2. Порядок оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании  
(выполнении) государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц областных государственных учреждений в процессе оказания (выполнения) государственной услуги (работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание		
2. Прилегающая территория		
3. ...		

11. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы		
2. Санитарное состояние		
3. ...		

12. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5

--	--	--	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (работы)

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1.		
2.		

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

--

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы) на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Курской области, осуществляющим функции и полномочия учредителя областного государственного учреждения, оказывающего (выполняющего) государственные услуги (работы)


Приложение  
к Примерной форме  
областного стандарта  
качества оказания  
(выполнения)  
государственной услуги  
(работы)

**ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
(ВЫПОЛНЕНИЯ) ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

« \_\_\_\_\_ »  
наименование государственной услуги (работы)

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
2. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
3. Требования к доступности государственной услуги (работы) для потребителей			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			



Наименование требования п			
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			
7. Иные требования			
Наименование требования 1			
Наименование требования 2			
...			
Наименование требования п			

