1. АДМИНИСТРАЦИЯ
2. ТРОСТЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ   
   БАЛАШОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
4. **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**
5. **от 29.06.2022 г. № 25-п с. Тростянка**

|  |
| --- |
| Об утверждении Требования к качеству муниципальных услуг и порядок проверки соблюдения данных требований |

В соответствии с ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,  **администрация Тростянского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Требования к качеству муниципальных услуг и порядок проверки соблюдения данных требований.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Тростянского**

**муниципального образования С.Н. Стенюшкин**

Приложение

к постановлению администрации

Тростянского муниципального образования

от 29.06.2022 г. № 25-п

**Требования к качеству муниципальных услуг и порядок проверки соблюдения данных требований**

* 1. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
     1. Режим работы Администрации Тростянского муниципального образования определяется распорядительными документами администрации. Допускается работа в праздничные и выходные дни.
     2. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.
        1. Администрация оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого помещениях, которые должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, противопожарным нормам. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).
        2. На входе в помещения устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы администрации.
        3. Вход в помещения должен обеспечивать свободный доступ для экстренных служб.
        4. В зимнее время вход в помещения должен быть очищены от снега, наледи. В темное время суток вход должен быть освещен.
        5. В помещениях администрации по утвержденному графику должна осуществляться влажная уборка.
        6. В помещениях администрации на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.
        7. Помещения администрации должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

а) источниками естественного и искусственного освещения;

б) системами отопления и вентиляции;

в) противопожарными системами;

г) оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

* + - 1. В Администрации должны быть созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги.
      2. Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги.
      3. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, сопровождают лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.
    1. Для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуге заинтересованные лица вправе обращаться:

1. в устной форме лично или по телефону к специалистам Администрации;
2. в письменной или в электронной форме направить обращение.
   * 1. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации и (или) Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

* + 1. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 20 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.
    2. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о

предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги. Ответ на обращение предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается Главой Тростянского муниципального образования, либо уполномоченным лицом и направляется по почтовому адресу либо на адрес электронной почты, указанный в обращении. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

* + 1. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.
    2. Требования к кадровому обеспечению Администрации.
       1. Каждый специалист Администрации имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции.
       2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Администрации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.
       3. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебой по программам повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).
  1. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги | Ед. измере ния | Норма тивное значе  ние |
| 1. | Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги | | |
| 1.1. | Наличие полной, достоверной и доступной для потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о  порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте | да/нет | да |
| 1.2. | Своевременное размещение информации о деятельности Администрации (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте | да/нет | да |
| 2. | Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность | | |
| 2.1. | Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения документов и оказания  муниципальной услуги, места общего пользования) | да/нет | да |
| 2.2. | Транспортная доступность к местам оказания муниципальной  услуги | да/нет | да |
| 2.3. | Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых  оказывается муниципальная услуга | да/нет | да |
| 3. | Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов  исполнителя муниципальных услуг | | |
| 3.1. | Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному  расписанию | % | не менее  95 |
| 4. | Показатели взаимодействий Потребителя с должностными лицами при оказании  муниципальной услуги | | |
| 4.1. | Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем  муниципальной услуги | да/нет | да |
| 5. | Иные показатели | | |
| 5.1. | Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и  удаленных) по сравнению с предыдущим годом | % | 0,1 |
| 5.2. | Удовлетворенность посетителей качеством оказываемых услуг | % | не менее  85 |
| 5.3. | Количество обоснованных жалоб | ед. | 0 |

* 1. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ И ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте |
| Опросы потребителей  государственных | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых  учреждением услуг |
|  |  |
| Опросы и письменные обращения потребителей  государственной услуги,  размещаемые на интернет-сайте | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт.  На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями |

* 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
  2. Контроль соблюдения требований к муниципальной услуге должен быть внутренним и внешним.
     1. Внутренний контроль качества муниципальной услуги проводит руководство Администрации или по его инициативе специально уполномоченная Администрации, штатная единица. Объектами контроля являются условия. процесс предоставления и результат оказания муниципальной услуги.
     2. Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги проводят:

а) Управление в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением муниципальной услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги;

б) общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;

в) иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

* 1. Основой оценки качества оказания муниципальной услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной муниципальной услугой.
  2. Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей о качестве и доступности предоставленной муниципальной услуги.
  3. Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.