

Методические рекомендации
по разработке и утверждению исполнительными органами
государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
стандартов услуг, передаваемых на исполнение негосударственным
организациям (коммерческим, некоммерческим)

I. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации подготовлены в целях обеспечения единых подходов к разработке исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры стандартов услуг в социальной сфере, передаваемых на исполнение негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), создания условий для упрощения доступа таких организаций к предоставлению услуг в социальной сфере, финансируемых из бюджетных источников, развития конкуренции в сфере предоставления услуг в социальной сфере.

1.2. Формирование конкретных стандартов услуг в социальной сфере, передаваемых на исполнение негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим), позволит установить содержательный набор требований к тому, что должен обеспечить исполнитель, претендующий на предоставление услуги за счет бюджетных источников, рассчитать стоимость ее предоставления, а также закупки такой услуги, то есть выйти на обоснованный норматив финансирования единицы такой услуги.

1.3. При разработке стандарта услуг в социальной сфере, передаваемой на исполнение негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим) (далее – услуга), рекомендуется учитывать установленные нормативные требования, стандарты (проекты стандартов) к предоставлению услуг государственными (муниципальными) учреждениями; государственные (национальные) стандарты в соответствующей сфере деятельности; действующие государственные и муниципальные стандарты качества предоставления услуг; СанПиН, СНИП, НПБ и другие нормативные документы, определяющие требования к безопасности предоставления услуг; отраслевое законодательство; бюджетное законодательство; существующую практику стандартизации услуг непосредственно некоммерческими организациями, экспертными и ресурсными центрами.

Кроме того, при разработке стандарта услуги, рекомендуется учитывать социологические исследования качества предоставления услуги, предпочтения и пожелания потребителей услуг, анализ имеющихся жалоб и предложений получателей услуги.

1.4. При разработке стандартов рекомендуется провести консультации с заинтересованными сторонами: представителями организаций, которые имеют практику предоставления услуг в социальной сфере, а также представителями широкой общественности.

II. Содержание стандарта услуги

2.1. В стандарт услуги рекомендуется включать основные требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству предоставления услуги получателю (благополучателю) услуги, в том числе критерии оценки качества, условия предоставления услуги (условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности), иные необходимые для предоставления услуги положения. В стандарт предлагается включать положения об осуществлении контроля соблюдения требований к объему, качеству услуг, порядку и условиям их предоставления, периодичность его осуществления, формы и т.д.

2.2. В структуру стандарта рекомендуется включать следующие разделы: «Общие положения», «Требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству ее предоставления», «Осуществление контроля соблюдения требований к объему, качеству услуги, порядку и условиям ее предоставления, периодичность его осуществления, формы».

2.3. В раздел «Общие положения» стандарта услуги рекомендуется включать описание услуги, сведения о нормативных правовых актах, в соответствии с которым он разрабатывается, нормативные документы, определяющие требования к предоставлению услуги (отраслевое законодательство) и т.д., термины и определения, используемые в стандарте.

Термины, определения и формулировки, используемые в стандарте, должны быть понятными для получателей услуг, исполнителей услуг.

2.4. В разделе «Требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству ее предоставления» рекомендуется указывать совокупность требований к составу, потребительским характеристикам, порядку и результатам услуги, позволяющих как потребителю услуги, так и исполнителю услуги,

получить четкое представление о своих обязанностях, условиях и сроках ее предоставления.

Кроме того, в указанном разделе, рекомендуется указывать при необходимости:

требования к зданию (помещению), в котором предоставляется услуга;

требования к оборудованию (мебели), необходимому для предоставления услуги (техническое оснащение);

требования к персоналу исполнителя услуги(например, укомплектованность кадрами и уровень их квалификации);

требования к законности и безопасности предоставления услуги;

требования к информированию потенциальных получателей об услуге(информационное сопровождение деятельности по предоставлению таких услуг);

иные требования.

В разделе рекомендуется указывать всю совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) такой услуги, сформировав тем самым показатели качества, необходимые для оценки результатов предоставляемой услуги.

2.5. В разделе «Осуществление контроля соблюдения требований к объему, качеству услуги, порядку и условиям ее предоставления, периодичность его осуществления, формы» рекомендуется указывать порядок осуществления контроля за соблюдением требования к объему, качеству услуги, порядку и условиям ее предоставления, формы проведения проверок, периодичность их проведения, порядок оформления результатов проверок и принятия по ним решений.