



# МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

19.05.2011 № 47-РМ

Московская область

**Об утверждении методических рекомендаций о порядке разработки и утверждения стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области и о порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

В целях принятия дополнительных мер по оптимизации бюджетных расходов, создания стимулов к повышению качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области, обеспечения ответственности за результаты их деятельности и на основании Положения о Министерстве экономики Московской области, утвержденного постановлением Правительства Московской области от 29.11.2010 № 1047/56 «Об утверждении Положения о Министерстве экономики Московской области, его структуры и штатной численности»:

1. Утвердить прилагаемые:

Методические рекомендации о порядке разработки и утверждения стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области;

Методические рекомендации о порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области.

2. Предложить центральным исполнительным органам государственной власти Московской области, государственным органам Московской области, осуществляющим функции и полномочия учредителя государственного учреждения в соответствующих сферах использовать Методические рекомендации, утвержденные пунктом 1 настоящего распоряжения.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра экономики Правительства Московской области Ушакову Н.С.

Министр экономики  
Правительства Московской области



В.Б. Крымов

УТВЕРЖДЕНЫ  
распоряжением Министерства  
экономики Московской области  
от 19 мая 2011 № 47-РМ

**Методические рекомендации о порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации определяют процедуру проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области.

2. Методические рекомендации разработаны в целях совершенствования контроля за качеством предоставления государственных услуг (выполнения работ) государственными учреждениями Московской области со стороны центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, осуществляющих функции главных распорядителей средств бюджета Московской области в отношении казенных учреждений Московской области и центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, осуществляющих функции и полномочия учредителя бюджетного или автономного учреждения (далее – главные распорядители средств бюджета Московской области)

3. Оценка соответствия качества предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями (далее - оценка качества государственных услуг (работ) проводится с целью:

совершенствования системы предоставления государственных услуг (выполнения работ);

выявления несоответствий фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области;

получения информации об удовлетворенности населения Московской области качеством предоставляемых государственных услуг (выполненных работ).

4. Оценка соответствия качества государственных услуг (работ) производится отдельно по каждой государственной услуге (работе).

5. Результаты оценки соответствия качества государственных услуг (работ) учитываются главными распорядителями средств бюджета Московской области при составлении проектов государственных заданий на очередной финансовый год и уточнении государственных заданий на текущий финансовый год.

## **II. Методы оценки качества государственных услуг (работ)**

6. Оценка качества государственных услуг (работ) проводится с использованием следующих методов.

6.1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями (далее – контрольные мероприятия):

6.1.1. Контрольные мероприятия включаются в состав проверок, проводимых главным распорядителем средств бюджета Московской области, на основе ежегодно составляемых и утверждаемых ими планов либо на основании поступивших жалоб от потребителей государственных услуг (работ).

6.1.2. Контрольными мероприятиями должны быть охвачены не менее 10 процентов государственных учреждений Московской области, предоставляющих государственные услуги (выполняющих работы), в соответствующей сфере от общего числа государственных учреждений Московской области, предоставляющих государственные услуги (выполняющих работы) в соответствующей сфере.

6.1.3. Для расчета оценки качества государственных услуг (работ) по результатам проведения контрольных мероприятий присваивается коэффициент соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги (выполненной работы) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области по следующим критериям:

Критерий оценки	Коэффициент
Качество услуги (работы) соответствует утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области	1,0

Качество услуги (работы) в целом соответствует утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области (при условии, что нарушения стандарта качества устранимы в течение 5 рабочих дней)	0,8
Услуга (работа) представляется с устранимыми нарушениями стандарта качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области (при условии, что нарушения стандарта качества устранимы в течение месяца)	0,5
Качество услуги (работы) не соответствует утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области	0

6.2. Анализ отчетов о выполнении государственного задания государственными учреждениями Московской области:

6.2.1. Проведение оценки качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) осуществляется главными распорядителями средств бюджета Московской области, на основе представленных государственными учреждениями Московской области отчетов о выполнении государственных заданий, форма и сроки представления которых установлены Порядком формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 11.11.2010 № 981/52 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области».

Оценка качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) с учетом отчетов о выполнении государственных заданий осуществляется по следующим критериям:

Критерий оценки	Коэффициент
Государственное задание выполнено (перевыполнено)	1,0
Государственное задание выполнено не менее чем на 80%	0,8
Государственное задание выполнено не менее чем на 50%	0,5
Государственное задание не выполнено	0

6.3. Определение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области, по показателям качества государственных услуг (работ) (далее – Определение соответствия качества по показателям качества государственных услуг (работ)):

6.3.1. Определение соответствия качества по показателям качества государственных услуг (работ) проводится главными распорядителями средств бюджета Московской области в отношении всех государственных учреждений Московской области на основании Перечня показателей качества государственной услуги (работы), утвержденного нормативным актом главного распорядителя средств бюджета Московской области, в соответствии с Порядком формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 11.11.2010 № 981/52 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области».

6.3.2. Нормативные значения показателя качества государственной услуги (работы) и вес показателя качества государственной услуги (работы) определяются главными распорядителями средств бюджета Московской области.

Вес показателя качества государственной услуги (работы) – качественное выражение относительной важности каждого используемого для оценки и выбора показателя качества государственной услуги (работы) по сравнению с другими показателями качества государственной услуги (работы).

Вес показателей качества государственной услуги (работы) в сводной оценке устанавливается главными распорядителями средств бюджета Московской области таким образом, чтобы их сумма по каждой государственной услуге (работе) составляла 100 процентов.

Расчет фактического значения показателя качества государственной услуги (работы) производится на основании формулы расчета значений показателей качества государственной услуги (работы) и источника информации о значениях показателей качества государственной услуги (работы), в соответствии с Порядком формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 11.11.2010 № 981/52 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания государственными учреждениями Московской области».

Расчет определения соответствия качества по показателям качества государственных услуг (работ) производится в соответствии с формой определения соответствия качества фактически предоставляемых

государственных услуг (выполненных работ) утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области, согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

6.3.3. Форма определения соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области, по показателям качества государственных услуг (работ) подлежит заполнению главными распорядителями средств бюджета Московской области, в разрезе каждой государственной услуги (работы) по форме согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

6.3.4. По итогам расчета определения соответствия качества по показателям качества государственных услуг (работ) определяется коэффициент соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги (выполненной работы) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемой государственными учреждениями Московской области, по следующей формуле:

$$K = \sum \frac{F_i}{H_i} * P_i, \text{ где}$$

K – коэффициент соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги (выполненной работы) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемой государственными учреждениями Московской области;

$F_i$  - фактическое значение показателя качества государственной услуги (работы);

$H_i$  - нормативное значение показателя качества государственной услуги (работы);

$P_i$  – вес показателя соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги (выполненной работы).

6.3.5. В рамках определения соответствия качества по показателям качества государственных услуг (работ) государственные учреждения Московской области ежеквартально в течение месяца, следующего за отчетным кварталом, направляют в адрес главного распорядителя средств бюджета Московской области информацию согласно приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям, вместе с отчетом о выполнении государственного задания и источником информации о значениях показателей качества государственной услуги (работы).

6.4. Опрос потребителей государственных услуг (работ) на официальных сайтах главных распорядителей средств бюджета Московской области:

6.4.1. Оценка соответствия качества предоставления государственных услуг (выполнения работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными

учреждениями Московской области, на основе проведенного опроса осуществляется по следующим критериям:

Критерий оценки	Коэффициент
Более 70% из числа опрошенных считают, что государственная услуга (работа) удовлетворяет их потребности	1,0
50 - 70% из числа опрошенных считают, что государственная услуга (работа) удовлетворяет их потребности	0,5
Менее 50% из числа опрошенных считают, что государственная услуга (работа) удовлетворяет их потребности	0,1

**III. Сводная оценка результатов соответствия качества, предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

7. Сводная оценка результатов соответствия качества предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области производится по государственным учреждениям Московской области, в отношении которых были проведены контрольные мероприятия за отчетный финансовый год.

8. Расчет сводной оценки результатов соответствия качества предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области, проводится по каждой государственной услуге (работе), на основе коэффициентов:

$$O_c = \sum_1^n K_i / 4 * 100\% , \text{ где}$$

$O_c$  – сводная оценка результатов соответствия качества предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области;

$K_i$  – коэффициент соответствия качества предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области по итогам  $i$ -го метода;

4 – количество методов определения оценки качества государственных услуг (работ).



9. Сводная оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области, каждого государственного учреждения Московской области, оказывающего государственные услуги (выполняющей работы), производится по критериям, указанным в приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

#### **IV. Ответственность за нарушение стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

10. При выявлении нарушений утвержденных стандартов качества государственных услуг (работ) к должностным лицам или работникам государственных учреждений Московской области в зависимости от существенности нарушения руководителями этих учреждений применяются меры ответственности, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и законодательством Московской области.

УТВЕРЖДЕНЫ  
распоряжением Министерства  
экономики Московской области  
от 19.05.2011г. № 47-РМ

**Методические рекомендации о порядке  
разработки и утверждения стандартов качества  
государственных услуг (работ), предоставляемых  
государственными учреждениями  
Московской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Методические рекомендации определяют основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области физическим и юридическим лицам.

Стандарты качества государственных услуг (работ) распространяются на государственные услуги (работы), предоставляемые государственными учреждениями Московской области в соответствии с государственным заданием, полностью или частично финансируемые за счет средств бюджета Московской области и направленные на удовлетворение потребностей потребителей государственных услуг (работ) в реализации их прав, установленных соответствующими нормативными правовыми актами.

2. В целях настоящих Методических рекомендаций используются следующие понятия:

потребители государственных услуг (работ) – граждане и юридические лица, имеющие право на получение государственной услуги (выполнение работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области за счет средств бюджета Московской области;

стандарт качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственным учреждением Московской области – документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления государственной услуги (выполнения работ), включающие характеристики методов и процессов её оказания (выполнения), содержания и результата оказания соответствующей государственной услуги (работы), предоставляемой государственным учреждением Московской области.

Стандарт качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственным учреждением Московской области утверждается распоряжением центрального исполнительного органа государственной власти Московской области, осуществляющего проведение государственной политики в соответствующей сфере, центрального исполнительного органа государственной власти Московской области, государственного органа Московской области, в ведомственном подчинении которого находятся

соответствующие государственные учреждения Московской области, в зависимости от отраслевых и других особенностей предоставления государственной услуги (выполнения работы) (далее – уполномоченный орган) либо нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере полномочий, переданных для осуществления субъектам Российской Федерации и обязательный к исполнению государственными учреждениями Московской области.

3. Основной целью разработки и применения стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляется является:

определение обоснованных нормативных затрат на выполнение государственного задания;

установление правил и условий предоставления государственных услуг (выполнение работ);

создание условий для организации контроля качества предоставления государственных услуг (работы).

## **II. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

4. Уполномоченный орган организует сбор информации у государственных учреждений Московской области для разработки стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области в течение месяца после утверждения перечня государственных услуг (работ), разработанного в соответствии со Сводным перечнем государственных услуг (работ), утвержденным распоряжением Министерства экономики Московской области (далее – перечень государственных услуг (работ)).

5. Уполномоченный орган разрабатывает стандарты качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области по форме согласно приложению к настоящим Методическим рекомендациям

Уполномоченный орган вправе уточнять и дополнять форму стандарта качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области с учетом отраслевых особенностей, по согласованию с Министерством экономики Московской области.

6. Уполномоченный орган разрабатывает стандарты качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области на государственные услуги (работы), включенные в перечни государственных услуг (работ), утвержденные уполномоченным органом.

7. Уполномоченный орган разрабатывает стандарт качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области после утверждения перечня государственных услуг (работ).

8. Изменение стандарта качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области осуществляется по следующим основаниям:

изменение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей государственной услуги (работы);

включение новых государственных услуг (работ) в перечни государственных услуг (работ);

исключение из перечней государственных услуг (работ) существующих государственных услуг (работ);

изменение способа предоставления государственных услуг (работ).

9. Внесение изменений в стандарты качества государственных услуг (работ) осуществляется уполномоченным органом.

Разработка и принятие изменений в стандарты качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области осуществляются в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области.

10. Отмена стандарта качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области осуществляется в случаях признания утратившими силу или отмены нормативных правовых актов Российской Федерации и Московской области, регулирующих предоставление (выполнение) соответствующей государственной услуги (работы).

Отмена стандарта качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области без его замены на новый стандарт качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области допускается только в случае, если прекращается предоставления (выполнение) соответствующей государственной услуги (работы), включенной в перечень государственных услуг (работ).

11. Стандарты качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области официально опубликовываются в средствах массовой информации Московской области и в сети Интернет на официальном сайте уполномоченного органа, в трехдневный срок после утверждения.

### **III. Применение стандарта качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

13. Стандарты качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области, центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области, осуществляющими функции главных распорядителей средств бюджета Московской области в отношении казенных учреждений Московской области (далее – главные распорядители средств бюджета Московской области), центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области, осуществляющими функции и полномочия учредителя бюджетного или автономного учреждения (далее – органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя) применяются для:

обеспечения контроля по соблюдению требований к предоставлению государственных услуг (выполнению работ);

оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области.

14. Государственные учреждения Московской области в процессе предоставления государственных услуг (выполнения работ) обеспечивают:

соблюдение стандартов качества государственных услуг (работ);

информационное обеспечение метода и процесса предоставления государственной услуги (выполнения работы);

внутренний контроль соблюдения стандартов качества государственных услуг (работ);

выработку предложений по совершенствованию процесса предоставления государственных услуг (выполнения работ).

15. Государственные учреждения Московской области несут ответственность за качество предоставления государственных услуг (выполнения работ) в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области и утвержденным стандартом качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области.

16. Контроль полноты и эффективности применения стандарта качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области осуществляется

главными распорядителями средств бюджета Московской области или органами, осуществляющими функции и полномочия учредителя.

Приложение № 1  
к Методическим рекомендациям

**Определение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг  
(выполненных работ) утвержденному стандарту качества государственной услуги (работы), предоставляемых  
государственными учреждениями Московской области, по показателям качества государственных услуг (работ)**

(главные распорядители средств бюджета Московской области)

(наименование государственного учреждения Московской области)

(наименование государственной услуги (работы))

Дата составления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование показателя качества государственной услуги (работы)	Единицы измерения	Нормативное значение показателя качества государственной услуги (работы)	Фактическое значение показателя качества государственной услуги (работы)	Относительное значение показателя качества государственной услуги (работы), % (гр. 4/ гр. 3)	Вес показателя соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги (выполненной работы), %	Коэффициент % (гр. 5*гр.6)
1	2	3	4	5	6	7
Требования к материально-техническому обеспечению	x	x	x	x		

Показатель 1.1						
Показатель 1.2						
...						
Требования к работникам	x	x	x	x		
Показатель 2.1						
Показатель 2.2						
...						
Санитарно-гигиенические, противопожарные и другие обязательные требования	x	x	x	x		
Показатель 3.1						
Показатель 3.2						
...						
Порядок и условия оказания государственных услуг (работ)	x	x	x	x		
Показатель 4.1						
Показатель 4.2						
...						
Итого текущая оценка	x	x	x	x	100	

Руководитель главного распорядителя  
 средств бюджета Московской области или  
 органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (расшифровка подписи)



Приложение № 2  
к Методическим рекомендациям

**Сводная оценка результатов соответствия качества предоставляемых государственных услуг  
(выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ),  
предоставляемых государственными учреждениями Московской области**

Сводная оценка (%)	Примечание
91 – 100	Качество государственной услуги (работы) соответствует стандарту качества государственной услуги (работы)
81 – 90	Качество государственной услуги (работы) в целом соответствует стандарту качества государственной услуги (работы)
51 – 80	Государственная услуга (работа) представляется с устранимыми нарушениями стандарта качества государственной услуги (работы)
0 – 50	Качество государственной услуги (работы) не соответствует стандарту качества государственной услуги (работы)

Приложение  
к Методическим рекомендациям

**Форма стандарта качества государственной услуги (работы), предоставляемой (выполняемой)  
государственными учреждениями Московской области**

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

- 1. Описание государственной услуги (работы), по которой формируется государственное задание**  
(Термины и определения, формирование цели предоставления государственной услуги (выполнения работы), описание результата, который должен получить потребитель государственной услуги (работы), перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей государственной услуги (работы))

- 1.1. Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Московской области для предоставления государственной услуги (работы)**  
(для каждой категории потребителей государственной услуги (работы))

№ п/п				
1	2	3		
	Категория потребителей государственной услуги (работы)	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа		

- 1.2. Потенциальные потребители государственной услуги (работы)**  
(Характеристика потенциальных потребителей государственных услуг (работ) может включать указание на гражданство, место

проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья, иные характеристики, позволяющие максимально точно описать потенциальных потребителей государственных услуг (работ)

№ п/п	Категория потребителей государственной услуги (работы)	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа		
		за счет средств бюджета Московской области	на платной основе в рамках государственного задания	за счет средств потребителя
1	2	3	4	5

**2. Порядок предоставления государственной услуги (работы)**

(описывает действия по предоставлению государственной услуги (работы), включает краткий перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые предпринимаются в рамках предоставления государственной услуги (выполнения работы)

№ п/п	Последовательность действий, необходимых для предоставления государственной услуги (работы)	Периодичность	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4

**3. Требования к сроку предоставления государственной услуги (выполнения работы)**

(описание максимальных сроков получения государственной услуги (работы) на каждом этапе ее предоставления (выполнения), включая обращение за услугой (работой), его оформление и регистрацию (сроков совершения действий, принятие решений в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы))

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4

- 4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (работы)**  
(включает требования к зданиям и прилегающей к ним территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности мягким инвентарем, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления государственной услуги (выполнения работы))

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4

- 5. Требование к информационному обеспечению потребителей государственной услуги (работы)**  
(предусматривает состав, место и периодичность размещения информации о предоставляемой государственной услуге (выполняемой работе), а также иных сведений, необходимых для потребителя государственной услуги (работы))

№ п/п	Способ получения потребителем информации о государственной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	2	3	4

- 6. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги (работы)**  
(сбор и учет мнения потребителей государственных услуг (работ))

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4

- 7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления государственной услуги (выполнения работы) и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление государственной услуги (выполнения работы)**  
 (численность персонала, квалификация персонала и периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги (выполнении работы))

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4

- 8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество государственной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества государственной услуги (работы)**  
 (процесс подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество государственной услуги (работы), за несоблюдение стандарта качества)

1	2	3	4
№ п/п	Действие	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области и (или) иного регламентирующего документа

**9. Порядок контроля качества государственной услуги (работы)**

№ п/п	Наименование главного распорядителя средств бюджета Московской области или органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя	Полномочие уполномоченного органа по осуществлению контроля качества государственной услуги	Форма контроля	Процедуры контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества государственной услуги (работы)
1	2	3	4	5	6

ПРИМЕЧАНИЕ: Стандарт качества государственной услуги (работы), предоставляемой государственными учреждениями Московской области, может быть разработан как в табличном, так и в текстовом виде.