

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 30 июня 2009 г. N 445

О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений КМ РТ от 19.06.2012 N 525,
от 12.09.2015 N 666, от 21.03.2017 N 162, от 13.07.2017 N 490,
от 13.12.2018 N 1128, от 05.09.2023 N 1076)

В целях повышения качества предоставления государственных услуг, обеспечения их доступности для всех слоев населения и стандартизации требований к учреждениям, оказывающим государственные услуги, Кабинет Министров Республики Татарстан постановляет:
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан.
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

2. Министерству образования и науки Республики Татарстан, Министерству здравоохранения Республики Татарстан, Министерству культуры Республики Татарстан, Министерству по делам молодежи Республики Татарстан, Министерству спорта Республики Татарстан, Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерству цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Государственному комитету Республики Татарстан по архивному делу совместно с государственным бюджетным учреждением "Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан" в пределах своей компетенции обеспечить:
(в ред. Постановлений КМ РТ [N 162](#), от 13.07.2017 [N 490](#), Постановлений КМ РТ от 13.12.2018 [N 1128](#), от 05.09.2023 [N 1076](#))

разработку стандартов качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан;

формирование государственного задания на оказание государственных услуг с учетом выполнения стандартов качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан.
(п. 2 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

3. Предложить органам местного самоуправления Республики Татарстан использовать стандарты качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан, для оценки качества соответствующих муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями.
(п. 3 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 13.07.2017 N 490)

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан
Р.Н.МИННИХАНОВ

Утверждено
Постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 30 июня 2009 г. N 445

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 13.12.2018 N 1128,
от 05.09.2023 N 1076)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные принципы, правила и порядок разработки, утверждения, изменения, применения и отмены стандартов качества государственных услуг, включаемых в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан (далее - стандарт качества государственной услуги), и не распространяется на государственные услуги в сфере социального обслуживания населения.
(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 13.12.2018 N 1128)

Стандарты качества государственных услуг в сфере социального обслуживания населения устанавливаются в составе порядков предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
(абзац введен Постановлением КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

1.2. Основными целями разработки и применения стандартов качества государственных услуг являются:

(в ред. Постановления КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

повышение степени удовлетворенности получателей государственных услуг за счет повышения качества предоставления государственных услуг;

повышение эффективности деятельности учреждений, предоставляющих государственные услуги, за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности;

(в ред. Постановления КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

определение объемов финансового обеспечения учреждений, предоставляющих государственные услуги, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг.

(в ред. Постановления КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

1.3. Для целей настоящего Положения:

под государственной услугой понимается услуга, оказываемая в соответствии с государственным заданием государственными учреждениями, (далее - исполнители услуг) физическим и юридическим лицам (далее - получатели государственных услуг) и финансируемая полностью или частично за счет средств бюджета Республики Татарстан, за исключением услуг, оказываемых органами государственной власти;
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

под стандартом качества государственной услуги понимается систематизированный набор требований к качеству оказания государственной услуги, определенный исходя из установленных законодательством норм и потребностей получателей услуг, учитывающий технологические, материально-технические, финансовые и иные ресурсные ограничения;

абзац исключен. - [Постановление](#) КМ РТ от 13.12.2018 N 1128;

1.4. Общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, утверждаются в порядке, установленном [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 30 августа 2017 г. N 1043 "О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации".

Региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан, утверждается в соответствии с [постановлением](#) Кабинета Министров Республики Татарстан от 18.07.2018 N 578 "Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрены нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан".

(п. 1.4 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 13.12.2018 N 1128)

1.5. Разработка стандартов качества государственных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

обязательность предоставления государственных услуг;

законность и обоснованность деятельности исполнителей государственных услуг;

учет потребностей и предпочтений получателей государственных услуг;

гарантированность соблюдения прав получателей государственных услуг;

создание эффективного взаимодействия получателя государственной услуги с учреждением, оказывающим государственные услуги, его должностными лицами;

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

территориальная, транспортная и временная доступность государственных услуг, обеспечение равного доступа к услугам для всех получателей государственных услуг;

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

бесплатность государственной услуги для получателей государственной услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги в случае, если плата предусмотрена законодательством;
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

минимизация совокупных издержек получателей государственных услуг;

закрепление в стандарте качества государственной услуги измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) государственной услуги.

1.6. При разработке стандартов качества государственных услуг получателям услуг гарантируется:

получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания;

предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании государственной услуги;

возможность обжалования действий (бездействий) и решений, принятых при предоставлении государственной услуги, а также стандартов качества предоставления государственных услуг;

возмещение вреда, причиненного получателю при оказании государственных услуг.

2. Требования к содержанию стандартов государственных услуг

2.1. Стандарт качества государственной услуги принимается в форме, доступной для понимания получателя государственной услуги.

2.2. Стандарт качества государственной услуги не может снижать требования к качеству оказания соответствующих государственных услуг, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

2.3. Стандарт качества государственной услуги включает:

категории (в том числе льготные) получателей государственной услуги;

правовое основание оказания государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

требования к порядку и условиям оказания государственной услуги;

требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги;

требования к безопасности оказания государственной услуги;

требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей;

требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги;

требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

описание результата предоставления государственной услуги;

порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта

государственной услуги;

порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти;

информацию о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно.

2.4. Определение категории получателей государственной услуги описывается в стандарте качества государственной услуги набором сведений, позволяющим наиболее точно охарактеризовать потенциальных получателей. Набор сведений включает в себя такие параметры, как гражданство, место проживания или нахождения, возраст, пол, состояние здоровья и иные характеристики, необходимые для идентификации получателя.

2.5. Правовое основание оказания государственной услуги представляет собой перечень основных законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Татарстан, регламентирующих вопросы оказания государственной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения государственной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

2.7. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания государственной услуги.

2.8. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги в зависимости от содержания государственной услуги включают требования (или их часть):

к зданиям и прилегающей территории;

к помещениям;

к обеспеченности мебелью и оборудованием;

к обеспеченности мягким инвентарем;

к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания государственной услуги.

2.9. Требования к безопасности оказания государственной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у учреждения, оказывающего государственную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением учреждением санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

2.10. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей в зависимости от содержания государственной услуги, включают в себя требования:

к режиму работы учреждения, оказывающего государственную услугу;

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

к удаленности расположения места оказания государственной услуги от потенциальных получателей государственной услуги;

к взаимодействию с особыми категориями получателей государственной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);

к очередности оказания государственной услуги в случае превышения спроса на государственную услугу над возможностью ее оказания;

иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности государственной услуги получателям государственной услуги.

2.11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги включают в себя требования:

абзац исключен. - [Постановление](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666;

к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги;

к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги;

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании государственной услуги.

2.12. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой государственной услуге, а также иные сведения, необходимые для получателя государственной услуги.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги должен содержать всесторонний, полный и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми получателю может быть отказано в предоставлении государственной услуги.

2.14. Описание результата оказания государственной услуги представляет собой перечень критериев качества оказания государственной услуги и показателей результативности ее оказания с указанием их пороговых значений и весовых коэффициентов. Для расчета показателей результативности оказания государственной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. При разработке показателей качества государственной услуги, включаемых в стандарт, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению государственных услуг);

измеряемым (иметь информационную базу для оценки);

достижимым (относиться к сфере деятельности бюджетного учреждения, предоставляющего государственную услугу);

определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

2.15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта государственной услуги составляется в форме описания последовательности действий получателя с указанием республиканского органа исполнительной власти и должностного лица, которым может быть подана жалоба, а также сроков обжалования.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

2.16. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости государственной услуги с указанием законодательного или нормативного правового акта, регламентирующего установление стоимости государственной услуги или порядок расчета стоимости государственной услуги.

3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества государственных услуг

3.1. Разработка проекта стандарта качества государственных услуг осуществляется республиканским органом исполнительной власти, выполняющим функции по выработке

государственной политики и нормативному правовому регулированию в установленной сфере деятельности.

(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 05.09.2023 N 1076)

3.2. Стандарты качества государственных услуг утверждаются решениями Кабинета Министров Республики Татарстан.

Стандарты качества государственных услуг устанавливаются на каждую совокупность государственных услуг, имеющую идентичный код услуги в общероссийских базовых (отраслевых) перечнях (классификаторах) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, региональном перечне (классификаторе) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан.

(абзац введен [Постановлением](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666; в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 13.12.2018 N 1128)

3.3. Изменение стандарта качества государственной услуги осуществляется по следующим основаниям:

изменение или отмена законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей государственной услуги;

изменение способа или порядка предоставления государственной услуги, а также условий финансирования государственной услуги;

изменение требований к качеству оказания государственной услуги.

3.4. Отмена стандарта качества государственной услуги осуществляется в случаях отмены законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей государственной услуги.

Отмена стандарта качества предоставления государственной услуги без его замены на новый стандарт услуги допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей государственной услуги.

3.5. Разработка и утверждение изменений в стандарты качества государственных услуг, а также внесение предложений об отмене стандартов качества государственных услуг осуществляются в порядке, аналогичном для разработки и утверждения стандартов качества государственных услуг.

4. Применение стандартов качества государственных услуг

4.1. Применение стандартов качества предоставления государственных услуг осуществляется республиканскими органами исполнительной власти, учреждениями, осуществляющими предоставление государственных услуг, получателями государственных услуг.

(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 05.09.2023 N 1076)

4.2. В рамках применения стандартов качества государственных услуг республиканские органы исполнительной власти обеспечивают:

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

соответствие установленных в государственном задании на оказание государственных услуг физическим и юридическим лицам требований к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям и порядку оказания государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

контроль соблюдения стандартов качества государственных услуг;

информирование получателей услуг о стандартах качества государственных услуг;

оценку соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

использование требований стандарта качества государственных услуг при разработке государственных программ Республики Татарстан, а также при оценке потребности в предоставлении государственных услуг.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

4.3. Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам качества государственных услуг устанавливается Кабинетом Министров Республики Татарстан.

4.4. Исполнители услуги в процессе применения стандарта качества предоставления государственных услуг обеспечивают:

соблюдение стандартов качества государственных услуг;

информационное обеспечение процесса оказания государственных услуг;

внутренний контроль за соблюдением стандартов качества государственных услуг;

выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания государственных услуг и стандартов качества государственных услуг.

4.5. Получатели услуг в процессе получения государственных услуг могут осуществлять:

контроль соблюдения стандартов государственных услуг;

обжалование действий учреждения, оказывающего государственную услугу, не соответствующую стандарту качества государственной услуги.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

5. Финансовое обеспечение соблюдения стандартов качества государственных услуг

5.1. Объем материальных и финансовых ресурсов, передаваемых исполнителям услуг, в том числе размер субвенций бюджетам муниципальных образований, органы местного самоуправления которых наделены государственными полномочиями по предоставлению государственных услуг должны обеспечивать соблюдение стандартов качества государственных услуг.
