

# АППАРАТ ПРАВИТЕЛЬСТВА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Мурманск

### **Об областном стандарте качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций»**

В соответствии с Законом Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)», постановлениями Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП «Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)» и от 06.06.2014 № 293-ПП «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ) утвержденным областным стандартам качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)», **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить областной стандарт качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций» согласно приложению № 1 (далее – Стандарт).

2. Утвердить Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций» согласно приложению № 2.

3. ГОБУ «Управление по обеспечению деятельности Правительства Мурманской области» (Фоменко Д.Н.) обеспечить выполнение государственной работы в соответствии с утвержденным Стандартом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Аппарата Правительства Мурманской области – начальника административного управления Гладкую Н.А.

**Руководитель**

**В.С. Федько**

**Областной стандарт  
качества выполнения государственной работы «Административное  
обеспечение деятельности организаций»**

1. Разработчик Областного стандарта качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций» (далее – Стандарт) - Аппарат Правительства Мурманской области (далее - Аппарат).

2. Наименование государственной работы - «Административное обеспечение деятельности организаций» (далее – государственная работа, работа).

3. Цель государственной работы - осуществление технических функций и документационного обеспечения деятельности Губернатора Мурманской области, заместителей Губернатора Мурманской области, руководителей исполнительных органов государственной власти Мурманской области, Уполномоченного по правам ребенка в Мурманской области; Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Мурманской области (далее – должностные лица).

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

Работа выполняется ГОБУ «Управление по обеспечению деятельности Правительства Мурманской области» (далее – Учреждение) безвозмездно.

Финансирование выполнения работы осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в областном бюджете на соответствующие цели.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте.

В настоящем Стандарте используются основные понятия, определенные Законом Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)» а также нормативными правовыми актами, устанавливающими правовые основы выполнения государственной работы.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

- Устав Мурманской области;

- Закон Мурманской области от 20.12.2001 № 324-01-ЗМО «О Правительстве Мурманской области»;

- Закон Мурманской области от 08.11.2010 № 1268-01-ЗМО «Об Уполномоченном по правам ребенка в Мурманской области»;

- Закон Мурманской области от 06.03.2017 № 2097-01-ЗМО «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в Мурманской области»;
- постановление Правительства Мурманской области от 10.03.2011 № 98-ПП «О порядке обеспечения деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Мурманской области»;
- постановление Правительства Мурманской области от 30.01.2014 № 32-ПП «О Регламенте Правительства Мурманской области и иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области»;
- постановление Правительства Мурманской области от 22.05.2017 № 255-ПП «О порядке обеспечения деятельности Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Мурманской области»;
- распоряжение Правительства Мурманской области от 09.08.2017 № 217-РП «Об инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Мурманской области»;
- приказ Аппарата Правительства Мурманской области от 26.12.2017 № 183-ОД «Об утверждении отраслевого регионального перечня государственных и муниципальных работ»;
- утвержденный Министерством финансов Мурманской области региональный перечень государственных (муниципальных) услуг и работ Мурманской области;
- Устав ГОБУ «Управление по обеспечению деятельности Правительства Мурманской области»;
- государственное задание на очередной год и плановый период (далее – государственное задание).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы: Правительство Мурманской области, исполнительные органы государственной власти Мурманской области, Уполномоченный по правам ребенка в Мурманской области, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Мурманской области.

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы указаны в приложении к настоящему Стандарту.

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы.

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной работы:

- обращение потребителя государственной работы в адрес Учреждения;
- государственное задание, утвержденное Учреждению Аппаратом;
- план финансово-хозяйственной деятельности, утвержденный Учреждению Аппаратом;
- план работы Учреждения на год.

9.2. Порядок выполнения государственной работы.

Сотрудники, принимающие участие в выполнении государственной работы, осуществляют:

- выполнение организационно-технических работ по информационно-документационному обеспечению управленческой деятельности в структуре исполнительных органов государственной власти Мурманской области;
- выполнение технических функций секретаря по обеспечению и обслуживанию работы должностных лиц;

- выполнение работы по бездокументному обслуживанию: техническое обеспечение работы должностных лиц, организацию материально-технического обеспечения совещаний, деловых встреч; организацию приема посетителей, подготовку деловых поездок должностных лиц;

- составление и оформление документов с учетом назначения и в соответствии с требованиями к ним; составление и уточнение текста служебных документов, других материалов с учетом требований к стилю изложения;

- прием, учет, регистрацию, рассмотрение и подготовку поступающей корреспонденции для доклада должностным лицам; оформление и рассылку распорядительных документов и корреспонденции, подготовку и рассылку материалов к совещаниям, конференциям; контроль за сроками исполнения документов; формирование дел; подготовку дел к сдаче на хранение.

При выполнении работы персонал Учреждения, участвующий в выполнении работы, должен соблюдать деловую культуру, нормы и правила поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи, внешний вид), этику профессиональных отношений, методы и средства делового общения, а также владеть психологическими основами общения.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы.

Учреждение не вправе приостановить выполнение работы или отказаться от выполнения работы, за исключением досрочного прекращения выполнения государственного задания по основаниям, установленным в государственном задании в соответствии с Положением о формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных областных учреждений и финансовом обеспечении выполнения государственного задания, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 11.09.2015 № 392-ПП.

9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы не установлены.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту.

Обжаловать решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу, может обжаловать нарушение следующими способами:

- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в Аппарат как учредителю Учреждения;

- обращение в суд.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Рабочее место	Рабочие места работников Учреждения должны быть оснащены офисной мебелью, оборудованы оргтехникой, подключены к сети Интернет и телефонной сети. Работники должны быть обеспечены необходимым оборудованием, приспособлениями, канцелярскими товарами для профессионального и качественного выполнения работы.	Трудовой кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда»

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Требование о необходимости специальных разрешительных документов отсутствует	Регламентирующего документа не имеется
2. Санитарное состояние и безопасность рабочих мест	Рабочие места должны соответствовать установленным государственным нормативным требованиям охраны труда. Обязательно проведение специальной оценки условий труда каждого рабочего места с целью выявления вредных и опасных производственных факторов	Трудовой кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда»

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей.

Процесс выполнения государственной работы должен обеспечивать доступность и адресность.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Ведущий документовед	4	Штатное расписание Учреждения	Высшее профессиональное образование, стаж 3 года.	--
Старший инспектор-делопроизводитель	14	Штатное расписание Учреждения	Высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет	--
Инспектор-делопроизводитель	12	Штатное расписание Учреждения	Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы	--
Ведущий инспектор	7	Штатное расписание Учреждения	Высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет	--
Секретарь руководителя	39	Штатное расписание Учреждения	Высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет	--

Требования установлены с учетом Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. В рабочее время путем устных консультаций, в том числе по телефонной связи	Информация о режиме работы, порядке выполнения работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядке подачи жалоб и предложений	По мере необходимости
2. Путем письменных разъяснений по запросам органов государственной власти Мурманской области, в том числе посредством электронной почты	Информация о режиме работы, порядке выполнения работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядке подачи жалоб и предложений	По мере необходимости

Учреждение информирует Аппарат о выполнении работы в форме отчета о выполнении государственного задания, а также посредством представления исходных данных для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемых в Аппарат учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:

Письменные обращения потребителей государственной работы	В Учреждении должен быть организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей и подготовка ответов на них
--	---

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения государственной работы на высоком качественном уровне, не определены.

**Показатели  
оценки качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций» по  
виду работы «Информационно-аналитическое обеспечение»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
<b>Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы</b>			
Отсутствие обоснованных жалоб, да-1 / нет-0	1	При отсутствии обоснованных жалоб, поступивших в Учреждение, показатель принимается равным 1, при несоответствии - 0	Отчет о выполнении государственного задания. Доклад руководителя Учреждения
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы</b>			
Уровень соответствия рабочих мест установленным требованиям областного Стандарта к материально-техническому обеспечению, да-1/нет-0	1	При соответствии рабочих мест требованиям Стандарта показатель принимается равным 1, при несоответствии - 0	Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным
<b>2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы</b>			
Уровень соответствия санитарного состояния и безопасности рабочих мест установленным требованиям областного Стандарта, да-1/нет-0	1	При соответствии санитарного состояния и безопасности рабочих мест требованиям Стандарта показатель принимается равным 1, при несоответствии - 0	Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего



Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
			за отчетным
<b>3. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы</b>			
Уровень соответствия численности персонала, задействованного при выполнении государственной работы, к установленной нормативной численности на выполнение государственной работы, %	100	Рассчитывается в процентах как отношение численности персонала, фактически выполняющего государственную работу в отчетный период, к установленной нормативной численности	Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным
Уровень соответствия квалификации персонала, задействованного при выполнении государственной работы, требованиям, установленным областным Стандартом, %	100	Рассчитывается в процентах как отношение численности персонала с соответствующей квалификацией, фактически выполняющего государственную работу в отчетный период, к установленной нормативной численности	Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным
<b>4. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы</b>			
Соответствие состава предоставляемой информации требованиям, установленным областным Стандартом, да -1/нет-0	1	При соответствии предоставляемой информации требованиям Стандарта показатель принимается равным 1, при несоответствии - 0	Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным

Приложение № 2  
к приказу Аппарата Правительства  
Мурманской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_-ОД

**Значения  
весовых коэффициентов показателей оценки качества выполнения  
государственной работы «Административное обеспечение деятельности  
организаций»**

№ п/п	Наименование показателя оценки качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций»	Значение весового коэффициента показателя оценки качества выполнения государственной работы
1.	Отсутствие обоснованных жалоб, да-1 / нет-0	0,4
2.	Уровень соответствия рабочих мест установленным требованиям областного Стандарта к материально-техническому обеспечению, да-1/нет-0	0,1
3.	Уровень соответствия санитарного состояния и безопасности рабочих мест установленным требованиям областного Стандарта, да-1/нет-0	0,1
4.	Уровень соответствия численности персонала, задействованного при выполнении государственной работы, к установленной нормативной численности на выполнение государственной работы, %	0,15
5.	Уровень соответствия квалификации персонала, задействованного при выполнении государственной работы, требованиям, установленным областным Стандартом, %	0,15
6.	Соответствие состава предоставляемой информации требованиям, установленным областным Стандартом, да -1/нет-0	0,1