Приложение № 1

к приказу Аппарата Правительства Мурманской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 года № \_\_-ОД

**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, исполнительных органов Мурманской области, Уполномоченного по правам ребенка в Мурманской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Мурманской области (далее – должностные лица);

- организационное, правовое, аналитическое, информационное, документационное, финансовое и материально-техническое обеспечение деятельности Общественной палаты Мурманской области.

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 (перечень нормативных правовых актов, устанавливающих основания выполнения государственной работы и требования к условиям и процедурам ее выполнения):

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 23.06.2016 № 183-ФЗ «Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;

- Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

- Постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 «Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти, уполномоченном органе управления использованием атомной энергии и уполномоченном органе по космической деятельности»;

- 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»;

- Закон Мурманской области от 06.07.2017 № 2159-01-ЗМО «Об общественной палате Мурманской области»;

- постановление Правительства Мурманской области от 30.10.2009 № 503-ПП «О порядке обеспечения деятельности Общественной палаты 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»;

- постановление Правительства Мурманской области от 23.10.2019 № 474-ПП «Об утверждении Положения о системе электронного документооборота Правительства Мурманской области»;

- постановление Губернатора Мурманской области от 14.05.2012 № 84-ПГ «О Концепции защиты информации в Мурманской области»;

- распоряжение Правительства Мурманской области от 19.12.2019 № 265-РП «Об утверждении регламента работы пользователей в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области»;

- распоряжение Правительства Мурманской области от 12.10.2023 № 266-РП «Об инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Мурманской области»;

- Отраслевой региональный перечень государственных (муниципальных) услуг и работ, утвержденный Аппаратом Правительства Мурманской области;

- 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 Мурманской области, Уполномоченный по правам ребенка в Мурманской области, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Мурманской области, Общественная палата 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.

Работники Учреждения, принимающие участие в осуществлении технических функций и документационном обеспечении деятельности Правительства Мурманской области, исполнительных органов Мурманской области, Уполномоченного по правам ребенка в Мурманской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Мурманской области, обеспечивают:

- выполнение организационно-технических работ по информационно-документационному обеспечению управленческой деятельности в структуре исполнительных органов 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.

Работники, принимающие участие в организационном, правовом, аналитическом, информационном, документационном, финансовом и материально-техническом обеспечении деятельности Общественной палаты Мурманской области:

- обеспечивают Общественную палату необходимым оборудованием (мебель, оргтехника, средства связи), канцелярскими принадлежностями, расходными материалами;

- обеспечивают осуществление мероприятий, связанных с формированием состава Общественной палаты;

- организуют изготовление, оформление, учет и выдачу удостоверений членов Общественной палаты;

- организуют подготовку и обеспечивают проведение мероприятий Общественной палаты;

- обеспечивают транспортными средствами организацию выездных мероприятий Общественной палаты;

- обеспечивают взаимодействие Общественной палаты с органами государственной власти Мурманской области и местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области;

- организуют и обеспечивают взаимодействие Общественной палаты с общественными объединениями и некоммерческими организациями;

- обеспечивают прием, регистрацию обращений граждан и организаций, адресованных в Общественную палату, содействуют организации приема граждан членами Общественной палаты;

- обеспечивают предоставление информации о работе Общественной палаты средствам массовой информации;

- обеспечивают опубликование ежегодного доклада Общественной палаты о состоянии гражданского общества в Мурманской области и о деятельности Общественной палаты в истекшем году;

- осуществляют взаимодействие с аппаратом Общественной палаты Российской Федерации;

- создают и поддерживают работу интернет-сайта Общественной палаты.

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.

Если в ходе выполнения государственной работы у потребителя государственной работы возникает потребность в предоставлении работнику Учреждения доступа к требующей защиты информации, доступ к которой ограничивается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативно - правовыми актами Мурманской области и потребителя государственной работы (далее - сведения конфиденциального характера), то потребитель государственной работы реализует указанную потребность в соответствии с действующим федеральным и региональным законодательством.

Работник Учреждения, участвующий в выполнении государственной работы, несет персональную ответственность за разглашение сведений конфиденциального характера и иной информации, ставших известными ему в связи с исполнением трудовых обязанностей.

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 директору 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 |
| Помещение (место) для ожидания | Отведенные помещения (места), должны быть оборудованы мебелью для комфортного ожидания (стулья, кресла, диваны и т.п.) и возможности оформления документов (стол, стойка и т.п.), писчей бумагой и предметами для письма.  Отведенные помещения (места) при необходимости могут быть организованы за счет площади коридоров, приемных | СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009, утвержден и введен в действие Приказом Минстроя России от 19.05.2022 № 389/пр |
| 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.

Место и график работы работников, принимающих участие в выполнении государственной работы, должны соответствовать местонахождению и режиму работы потребителей государственной работы с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Нормативная численность | НПА, устанавлива-ющий нормативную численность | Уровень квалификации | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ведущий документовед | 28 | Штатное расписание Учреждения | Высшее профессиональное образование, стаж работы по специальности не менее 3 лет | -- |
| Секретарь руководителя | 56 | 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 | -- |
| Начальник сектора  (сектор – аппарат Общественной палаты Мурманской области, отдела организации труда  и делопроизводства) | 1 | Штатное расписание Учреждения | Высшее профессиональное образование, 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 работников, порядке подачи жалоб и предложений | По мере необходимости |
| 2. Путем письменных разъяснений по запросам потребителей государственной работы, в том числе посредством электронной почты | Информация о режиме работы, порядке выполнения работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах работников, 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:

|  |  |
| --- | --- |
| Способ получения мнения потребителей | Рассмотрение информации |
| 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.

Приложение

к областному Стандарту

**Показатели**

**оценки качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций»**

| Наименование показателя качества, единицы измерения | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы** | | | |
| Доля потребителей государственной работы, не имеющих обоснованных жалоб, в общем количестве потребителей государственной работы, % | 100 | Рассчитывается в процентах как отношение количества потребителей государственной работы, не заявивших обоснованных жалоб на качество выполнения государственной работы работниками учреждения, к общему количеству потребителей государственной работы.  Обоснованными считаются жалобы, по результатам рассмотрения которых работники учреждения привлечены к дисциплинарной ответственности | Отчет о выполнении государственного задания.  Доклад директора Учреждения.  Исходные данные для расчета фактических значений показателей оценки качества, предоставляемые в Аппарат Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы** | | | |
| **1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы** | | | |
| Уровень соответствия помещения (места) для ожидания установленным требованиям  областного стандарта  качества выполнения государственной работы «Административное обеспечение деятельности организаций» (далее – областной стандарт) к материально-техническому обеспечению, да-1/нет-0 | 1 | При соответствии помещения (места) для ожидания 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 |
| 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 |
| **2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы** | | | |
| 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 за отчетным |
| **3. Требования к доступности государственной работы для потребителей** | | | |
| Соответствие доступности государственной работы для потребителей установленным требованиям областного Стандарта, да-1/нет -0 | 1 | При соответствии доступности работы для потребителей 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 |
| **4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы** | | | |
| 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 |
| **5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы** | | | |
| 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» |
| **6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы** | | | |
| Соответствие организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы установленным требованиям областного Стандарта, да-1/нет -0 | 1 | При соответствии организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы установленным требованиям областного 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» |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_