**Приложение 4**

**УТВЕРЖДЕНО**

**постановлением Администрации**

**муниципального образования**

**«Глазовский район»**

**от 23 августа 2012 года № 192.1**

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ»

I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике» в целях внедрения в муниципальных учреждениях культуры бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальных услуг.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Административно-хозяйственное обеспечение деятельности организаций», (далее – Услуга) предоставляемую следующим учреждениям Глазовского района:

-МУК «Центр развития культуры» МО «Глазовский район»

-МУК «Глазовская районная централизованная библиотечная система» МО «Глазовский район»

-МУК «Глазовский районный историко-краеведческий музейный комплекс» МО «Глазовский район»

-МОУ ДОД «Понинская детская школа искусств»

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

Единица измерения услуги – количество учреждений (1 учреждение).

Предоставление Услуги финансируется за счет средств бюджета.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации;

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в ред. от 25.12.2008, с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 10.01.2009). Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

1.3.3. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 24.07.2009) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, N 48, ст. 4563, «Российская газета», N 234, 02.12.1995;

1.3.4. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 25.11.2009) «О пожарной безопасности». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 26.12.1994, N 35, ст. 3649, «Российская газета», N 3, 05.01.1995;

1.3.5. Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 (ред. от 23.11.2008) «О защите прав потребителей». Редакция документа от 09.01.1996 опубликована в изданиях «Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 140, «Российская газета», N 8, 16.01.1996. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, N 15, ст. 766;

1.3.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 (ред. от 23.12.2002) «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 10.07.1995, N 28, ст. 2670,«Российская газета», N 178, 13.09.1995;

**2. Требования к предоставлению муниципальной Услуги**

2.1. В содержание муниципальной Услуги включается проведение следующих мероприятий:

2.1.1.Осуществление мер охранной и пожарной сигнализации;

2.1.2.обеспечение необходимого режима содержания и использования имущества муниципальных учреждений;

2.1.3.содержание территории муниципальных учреждений в надлежащем санитарном состоянии;

2.1.4.контроль за сохранностью оборудования;

2.1.5.организация и проведение ремонта помещений;

2.1.6.контроль расходования материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей;

2.1.7.предоставление транспортных услуг обслуживаемым учреждениям;

2.1.8.оформление необходимых документов для заключения договоров на проведение работ и оказание услуг сторонними организациями;

2.1.9.участие в инвентаризации помещений, оборудования в целях контроля их сохранности и технического состояния;

2.1.10.хозяйственное обслуживание проводимых мероприятий;

2.1.11.контроль за приборами учета и рациональным использованием коммунальных услуг.

2.2. Муниципальная Услуга оказывается учреждениями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

2.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждений культуры).

В практической деятельности при оказании Услуг учреждения культуры используют следующие основные руководства и правила:

* правила внутреннего трудового распорядка;
* санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03);
* приказы Отдела культуры Администрации Глазовского района;
* иные руководства в области культуры.

2.2.2. При оказании Услуги используются следующие инструкции:

* нструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
* инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
* инструкции по охране труда в учреждении;
* инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
* инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
* иные инструкции.

2.2.3. В качестве основных положений в деятельности учреждений используются положения о комиссии по охране труда и технике безопасности, положения о материальном стимулировании, иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждений, предоставляющих Услугу.

2.2.4. Муниципальный стандарт.

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

2.2.5. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения включают в себя: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т.д.

2.2.6. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением культуры.

2.2.7. В учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения учреждений и режим работы.

2.3.1. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях в пределах территориальной доступности для обслуживаемых организаций.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Здания учреждений должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

Режим работы учреждений определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть неограничен. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

2.3.2. В здании учреждений , предоставляющих Услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- Административные помещения;

- Технические помещения;

- Гаражи.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.3.3. Техническое оснащение учреждений.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1. компьютеры
2. телефонные аппараты
3. принтеры
4. иную орг.технику и хозяйственный инвентарь.

2.3.4. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированной аппаратуры должна быть документально подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в учреждениях культуры определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.4. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

2.4.2.1.Административно-управленческий персонал (начальник хозяйственного отдела и так далее);

2.4.2.2. Технические работники (водители, сторожа, уборщицы, рабочие и так далее).

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высшем уровне на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

2.5. Показатели, характеризующие качество предоставления услуг.

2.5.1. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуг:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

2) условия размещения и режим работы учреждения;

3) наличие специального технического оснащения учреждения;

4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг.

2.6. Показатели, характеризующие качество предоставления услуг.

2.6.1. Критерии оценки качества Услуги:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.6.2. Система индикаторов (характеристик) качества услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Индикаторы качества услуги | Значение индикатора,  ед. измерения |
| 1. | Сохранность имущества | 100% |
| 2. | Соответствие муниципальных учреждений нормы санитарно-противоэпидемического режима, противопожарной безопасности и техники безопасности | 100% |
| 3. | Общий уровень укомплектованности кадрами | 100% |

2.7. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью сотрудников по оказанию услуги в области бухгалтерского обслуживания в соответствии с нормативными документами в области бухгалтерского учета. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Работа учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

При оценке качества услуг используются следующие критерии - полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями предоставления.

2.7.2. Настоящий Стандарт качества должен быть представлен учреждением, оказывающим соответствующие услуги, для ознакомления любому лицу незамедлительно в случае поступления такой просьбы.

2.7.3. Информация о наличии Стандарта качества, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуг и доступна для получателя услуг. Также по месту предоставления услуг указываются сведения о наличии книги жалоб, телефоны и адреса учреждений, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего Стандарта качества.

2.7.4. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта качества должны быть рассмотрены в установленные сроки. В письменном ответе на жалобу указываются принятые меры по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги или предоставлению ее с ненадлежащим качеством.

Жалобы рассматриваются в сроки, установленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.