



**ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14.09.2015      1923

***Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг  
«Оказание услуг транспортного, хозяйственного, материально-технического  
обеспечения деятельности органов местного самоуправления»***

В соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131, Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ, статьей 14 Федерального Закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210, постановлением главы городского округа Богданович «Об утверждении Положения о порядке разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)» от 03.07.2015 № 1291, руководствуясь статьей 28 Устава городского округа Богданович.

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг «Оказание услуг транспортного, хозяйственного, материально-технического обеспечения деятельности органов местного самоуправления» (Приложение № 1).

1.2. Структуру элементов и характеристик качества предоставления муниципальной услуги (Приложение № 2).

2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте городского округа Богданович.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Богданович по экономике Грехову И.В.

Глава городского округа Богданович

В.А.Москвин

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг  
«Оказание услуг транспортного, хозяйственного, материально-технического  
обеспечения деятельности органов местного самоуправления»**

**I. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества (далее - Стандарт) – Муниципальное казенное учреждение «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» (далее - МКУ «АХУ ГО Богданович»)

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на услуги в сфере транспортного, хозяйственного и материально-технического обеспечения деятельности органов местного самоуправления городского округа Богданович, и разработан в целях повышения уровня доступности муниципальной услуги, устранения избыточных административных процедур и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, Услуга включена в базовый (отраслевой) перечень услуг, утвержденный постановлением главы городского округа Богданович от 02.02.2015 № 155.

1.3. Термины, определения, аббревиатуры:

Основные понятия, используемые в Стандарте:

Административно-хозяйственное управление – это структурное подразделение администрации ГО Богданович, созданное для обеспечения деятельности органов местного самоуправления городского округа Богданович;

Потребители муниципальной услуги - муниципальные учреждения и структурные подразделения органов местного самоуправления:

- Комитет по управлению муниципальным имуществом городского округа Богданович

- Финансовое управление администрации городского округа Богданович;

- Администрация городского округа Богданович и структурные подразделения администрации;

- Дума городского округа Богданович;

- Счетная палата городского округа Богданович

От имени потребителей с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться его представитель, далее именуемый заявителем. Он предъявляет документ, удостоверяющий личность, прилагает к заявлению документ, подтверждающий полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

Поставщик муниципальных услуг - МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович».

Качество предоставления Услуги - отсутствие обоснованных письменных жалоб:

- на материально-техническое обеспечение муниципальных учреждений и структурных подразделений администрации городского округа Богданович;
- отсутствие дорожно-транспортных происшествий (ДТП) при оказании транспортных услуг;
- отсутствие обоснованных жалоб на содержание помещений и прилегающей территории и соблюдение санитарных норм и правил;

Результат предоставления услуги - 100 % исполнение всех представленных заявок органам местного самоуправления.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Постановление главы городского округа Богданович от 29.06.2011 №1020 «Об изменении типа муниципального бюджетного учреждения «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» и об утверждении Устава муниципального казенного учреждения «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович»;
- Устав МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович», утвержденный постановлением главы городского округа Богданович от 29.06.2011 № 1020.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об Услуге;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);
- точность обработки данных, правильность оформления документов;
- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);
- отсутствие обоснованных жалоб;
- транспортная доступность.

2. Требования к качеству оказания муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание услуг транспортного, хозяйственного, материально-технического обеспечения деятельности органов местного самоуправления».

Предмет (содержание) услуги - услуга в области обеспечения деятельности органов местного самоуправления.

Единица измерения - единиц.

Получатели муниципальной услуги - органы местного самоуправления.

2.1.1. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Устав МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович», утвержденный постановлением главы городского округа Богданович от 29.06.2011 № 1020.

2.1.2. Условия размещения и режим работы учреждения:

Для получения муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович», расположенное по адресу, 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Советская, 3, каб. №1, или каб. №10.

Начальник - тел. 8 (34376)5-18-33, адрес эл. почты: [ahupr@bogdanovich.ru](mailto:ahupr@bogdanovich.ru).

Гл. бухгалтер - тел. 8(34376)5-15-80, адрес электронной почты - [ahupr@bogdanovich.ru](mailto:ahupr@bogdanovich.ru).

Сведения о деятельности учреждения можно получить на официальном сайте городского округа Богданович <http://www.gobogdanovich.ru/>.

Помещение, в котором оказывается муниципальная услуга, расположено в самом центре города Богданович, в шаговой доступности административного здания расположены Дворец Культуры, отделения Сбербанка и СКБ-Банка, детская общеобразовательная школа и детская школа искусств.

Для посетителей предусмотрена стоянка с парковочными местами.

Требования к помещению, в которых предоставляются муниципальные услуги:

По размерам и состоянию помещение, отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности.

Для ожидания приема получателям услуги отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Есть туалетная комната для посетителей.

В помещении есть все необходимое для оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне - рабочие места оборудованы персональным компьютером, копировальной техникой (принтер, ксерокс, сканер), телефоном, письменными принадлежностями, бумагой формата А4, стеллажами для хранения документов.

Режим работы:

- в будние дни: с 08.00 ч. до 17.00 ч., перерыв с 12.00 ч. до 13.00 ч.

- выходной: суббота, воскресенье.

2.1.3. Техническое оснащение учреждения:

Специальное оборудование, техника используется строго по назначению и содержится в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование отремонтировано, а пригодность отремонтированного оборудования подтверждена проверкой на соответствие техническим требованиям.

Места оказания муниципальной услуги оборудованы:

- персональным компьютером;

- копировальной техникой;

- телефоном;

- письменными принадлежностями;

- бумагой формата А4.

Рабочие места специалистов обеспечены необходимой функциональной мебелью и телефонной связью.

Места ожидания заявителей соответствуют комфортным условиям для заявителей, оптимальным условиям работы специалистов и санитарным нормам и правилам.

2.1.4. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация:

МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» располагает достаточным количеством сотрудников, необходимым для оказания услуг.

Персонал учреждения имеет соответствующее образование, требуемое к качеству оказания муниципальной услуги.

Для сотрудников каждой категории утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

При оказании услуг сотрудники МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» проявляют к потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

2.1.5. Требование к технологии оказания услуги:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявок от заявителей;
- предоставление муниципальной услуги.

Плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрена.

Все заявки по хозяйственному, транспортному, материально-техническому обеспечению направляются начальнику МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович».

Начальник учреждения дает задание специалистам на исполнение согласно срокам предусмотренным в заявке. Специалист по материально-техническому обеспечению собирает общую потребность по всем подразделениям и выкладывает на сайт по закупкам для проведения торгов. После проведения торгов заключают муниципальный контракт на закупку товаров для обеспечения деятельности органов местного самоуправления. Товар оплачивается после доставки согласно товарной накладной, затем выдается по ведомости согласно заявки.

**2.1.5.1. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц и органов, ответственных за предоставление муниципальной услуги:**

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решение должностных лиц и органов, ответственных за предоставление муниципальной услуги. В части досудебного обжалования заявитель может письменно и устно, а также с помощью телефонной и факсимильной связи сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Получатель вправе обратиться с жалобой:

- к начальнику МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович»;

- к главе городского округа Богданович.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского округа Богданович.

Обращение (жалоба) о нарушении положений настоящего Стандарта может быть составлено в произвольной форме, но с обязательным указанием:

- наименования органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименования, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация в администрации городского округа Богданович жалобы, направленной по почте либо представленной заявителем при личном обращении. Данная жалоба должна быть зарегистрирована в течение трех дней с момента поступления в Администрацию городского округа Богданович или в МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович».

Жалобы направляются по адресу: 623530, Свердловская область, г.

Богданович, ул. Советская, 3 каб. № 10.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на обращение (жалобу) заявителя в ходе исполнения муниципальной услуги не дается в случаях, если не указаны данные заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения (жалобы).

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований с указанием причин отказа.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Получатели муниципальной Услуги вправе потребовать у исполнителя услуги МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдения порядка информирования о муниципальной услуге;
- отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

#### 2.1.6. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги содержат следующую информацию:

- адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги;
- график приема заявителей;
- сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, в том числе в электронном виде, и обеспечивающим ее доступность органов местного самоуправления.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации в структурных подразделениях учреждения, о предоставляемых услугах, на сайтах городского округа Богданович в сети

## Интернет

- информационных стендов, размещаемых в каждом подразделении учреждения. Стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны и информационно насыщены;

Информация размещается заранее.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг актуализируется по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

### 2.1.7. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющего услугу:

Начальник учреждения осуществляет руководство и текущий контроль за деятельностью Учреждения в соответствии с законами и иными нормативными актами Российской Федерации, Свердловской области, Уставом МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги в ходе текущего контроля осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Стандарта, нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

- внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Стандарта, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 раз в год, внеплановые - при поступлении обращений жалоб заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего Стандарта.

Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами на основании приказов, распоряжений.

По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются в случае их выявления недостатки и предложения по их устранению.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает проверку:

- знания исполнителями положений стандарта качества предоставления муниципальной услуги (работы) и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, своих должностных обязанностей и полномочий в части реализации процедур настоящего Стандарта;

- соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;

- содержания разрешений и уведомлений на соответствие действующему законодательству применительно к конкретной ситуации (с учетом места деятельности, предусматривающей снос насаждений).

Руководитель обязан:



- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги.

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

2.1.8. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

Начальник МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» несет ответственность за результаты деятельности Учреждения.

Сотрудники МКУ «Административно-хозяйственное управление городского округа Богданович» несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Стандартом.

Персональная ответственность специалистов учреждения закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется заявителями при непосредственном общении со специалистами учреждения, с использованием средств телефонной связи либо электронной почты.

2.1.9. Критерии оценки качества услуги:

- отсутствие обоснованных письменных жалоб на некачественное оказание муниципальных услуг;

- отсутствие контрольных проверок за качеством предоставления муниципальных услуг;

- отсутствие выявленных нарушений в ходе проведения плановых (внеплановых) за деятельностью учреждения;

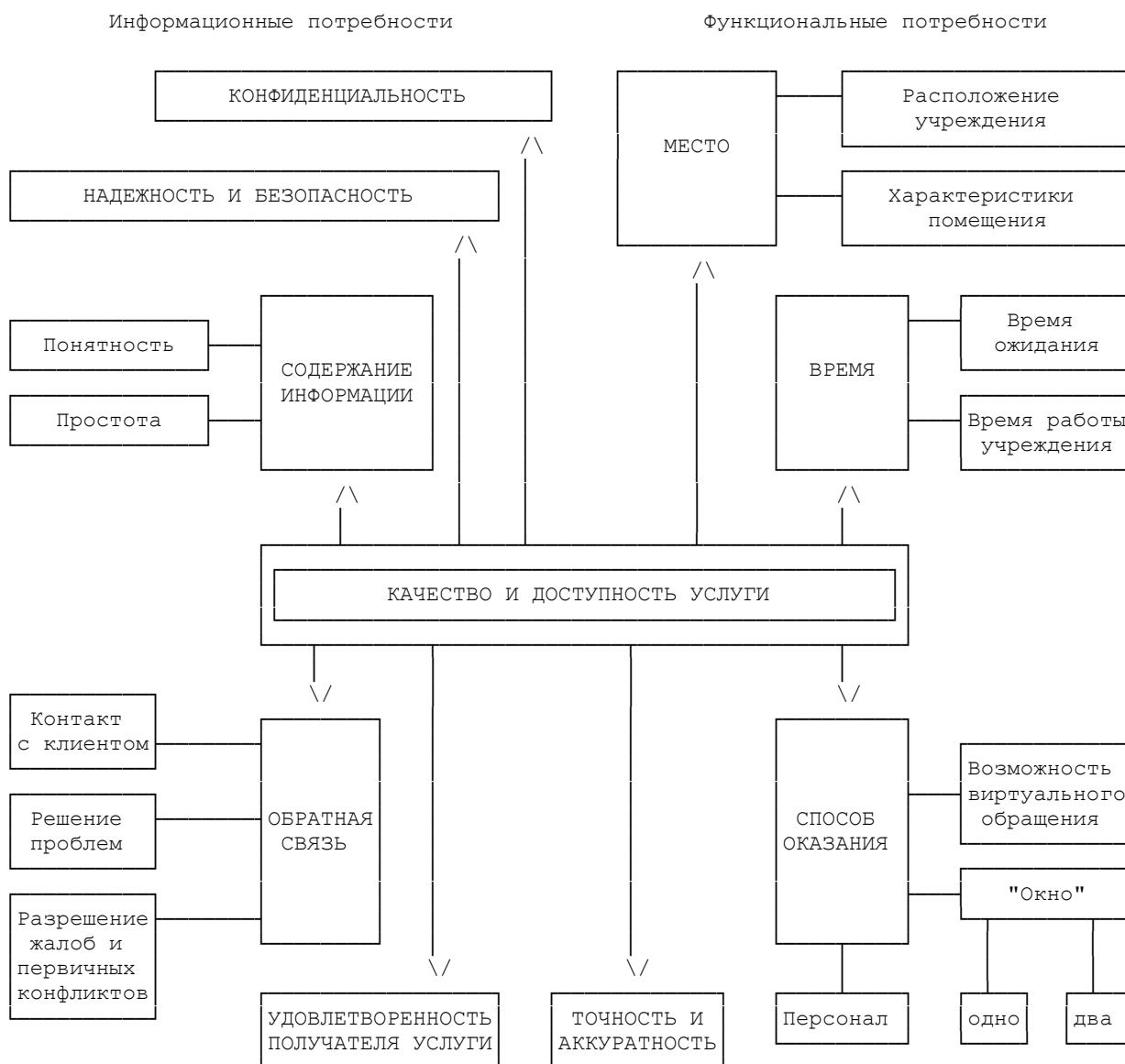
- отсутствие сотрудников, привлеченных к административной, дисциплинарной ответственности за нарушение правил, используемых в настоящем Стандарте.

2.1.10. Система индикаторов (характеристик) качества услуги (работы):

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение показателя
1	Количество обоснованных жалоб на предоставление услуг (работ)	0

2	Количество предписаний об устранении причин и условий, способствующих нарушению законодательства в области оказания муниципальных услуг	0
3	Количество привлечений к административной ответственности	0
4	Доля обоснованных жалоб к общему количеству оказанных муниципальных услуг	0%
5	Доля отказов в предоставлении муниципальной услуги к общему количеству, обратившихся за Услугой	0%
6	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленной Услуги к общему числу оказанных Услуг	95%

## СТРУКТУРА ЭЛЕМЕНТОВ И ХАРАКТЕРИСТИК КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Каждая из представленных в структуре групп включает в себя по три характеристики:

1. Функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги:

- в определенном месте: расположение муниципального учреждения и помещения, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие "одного окна", способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных (в т.ч. Интернет) или заочных процедур;
- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и

времени работы муниципального учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

2. Информационные потребности потребителя включают в себя:

- содержание информации об услуге, понятной для потребителя;
- конфиденциальность - защита личной информации от гражданина или обеспечение предоставления услуги "без свидетелей";
- надежность и безопасность.

3. Эмоциональные потребности:

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок);
- критерий удовлетворенности показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя;
- обратная связь отражает оценку потребителем организации работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.