

**Областной стандарт качества выполнения
государственной работы «Содействие гармонизации межэтнических и
этноконфессиональных отношений»**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения)
государственной работы:**

Комитет по взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи Мурманской области

2. Наименование государственной работы:

Содействие гармонизации межэтнических и этноконфессиональных отношений

3. Цель государственной работы:

Выполнение работ по содействию гармонизации межэтнических и этноконфессиональных отношений:

- проведение мероприятий для граждан Мурманской области с привлечением общественных объединений Мурманской области по гармонизации межэтнических и этноконфессиональных отношений

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

Безвозмездно

5. Правовые основы выполнения государственной работы:

Указ Президента Российской Федерации от 19.12.2012 № 1666 «О Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года» п. 3, постановление Правительства Мурманской области от 23.09.2013 № 537-ПП «О плане мероприятий по реализации в 2013-2015 годах Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года»

**6. Перечень и характеристика потенциальных потребителей
государственной работы:**

В интересах общества

**7. Показатели оценки качества выполнения государственной работы
(приложение к настоящему Стандарту):**

Отсутствие/наличие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований к качеству выполняемых работ:

1. Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований к качеству выполняемых работ;

2. Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований качества выполняемых работ;

3. Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований качества выполняемых работ;

4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований качества выполняемых работ и не устранение исполнителем работ ранее выявленных нарушений

8. Требования к процедурам выполнения государственной работы:

8.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы:

Обязательно наличие документированной спецификации процесса организации мероприятия (внутренний приказ, положение о проведении, смета расходов, сценарный план мероприятия, договора с привлеченными организациями и специалистами, график выполнения работ, другие документы)

8.2. Порядок выполнения государственной работы:

Работа выполняется в соответствии с государственным заданием, на основании календарного плана выполнения мероприятий в течение года

8.3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений 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 лицо, являющееся потребителем государственной работы.

Лицо, подающее жалобу (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- 1) указание на нарушение сотруднику учреждения;
- 2) жалоба на нарушение должностному лицу учреждения;
- 3) жалоба на нарушение в Комитет по взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи Мурманской области, как учредителю учреждения;
- 4) обращение в суд.

Подача и рассмотрение жалобы в Комитете по взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи Мурманской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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

Материально-техническое обеспечение процесса организации мероприятий, проводимых в рамках государственной работы, предполагает наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, мобильной связи, расходных материалов и других ресурсов

10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Обеспечение на мероприятиях охраны правопорядка, пожарная безопасность, дежурство скорой медицинской помощи (при необходимости), а также санитарная уборка территории после окончания мероприятия

11. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Процесс выполнения работ должен обеспечивать доступность, адресность, равные возможности

12. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Персонал, задействованный в процессе организации мероприятия, должен иметь необходимые и достаточные квалификацию и профессиональные навыки.

Все организационные действия в рамках процесса организации мероприятия должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям, выполняться в установленные сроки

13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Информационное сопровождение организации мероприятия (анонс в СМИ и/или сети Internet, расклейка афиш, распространение информационных листовок), при этом, форма, способы и каналы распространения информации должны быть адекватными целевой аудитории мероприятия

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

Проводится ежегодно опрос населения в форме анкетирования во время проведения мероприятий

15. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения государственной работы на высоком качественном уровне, определяемые Комитетом по взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи Мурманской области:

15.1. Соблюдение комфортности выполнения работ:

Время, место проведения мероприятия должны быть удобными и приемлемыми для его целевой аудитории, обеспечивать возможность ее получения всеми желающими потребителями

15.2. Содержание мероприятия:

Содержание должно соответствовать потребностям его целевой аудитории, а также заявленным целям и задачам

15.3. Площадки (территория):

Площадки (территория), выбираемые для организации мероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям

15.4. Проведение мероприятия на открытой площадке:

Проведение мероприятия на открытой площадке возможно при комфортных погодных условиях

**Показатели оценки качества выполнения
государственной работы**

**«Содействие гармонизации межэтнических и этноконфессиональных отношений»
наименование государственной услуги (работы)**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований к качеству выполняемых работ, %	90 -100 (работа соответствует требованиям качества)	$S_o = \text{SUM} (F_i / N_i * P_i)^1$	Сводная оценка соответствия качества фактически выполняемой государственной работы стандарту качества по итогам года
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований качества выполняемых работ, %	70 – 89 (работа в целом соответствует требованиям качества)		
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований качества выполняемых работ, %	50 – 69 (работа предоставляется с устранимыми нарушениями требований качества)		
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований качества выполняемых работ и не устранение исполнителем работ ранее выявленных нарушений, %	0 – 49 (работа не соответствует требованиям качества)		
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы, (%):	100	$O = (F/N + F/N_1 + \dots + F/N_n) / n * 100^2$	Оценка соответствия качества фактически выполняемой государственной работы стандарту качества
1. Требования к процедурам выполнения государственной работы:			
1.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы, %	100 %	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 0 %	Контрольные проверки мероприятий учреждения
1.2. Порядок выполнения государственной работы	100 %	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 0 %	Отчеты о выполнении государственного задания, календарного плана
1.3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия	100 %	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5 %	Отсутствие жалоб

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
государственной работы Стандарту			
2. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
4. Требования к доступности государственной работы для потребителей	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
5. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
7. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
8. Иные требования:			
8.1 Соблюдение комфортности выполнения работ	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
8.2. Содержание мероприятия	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 0%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
8.3. Площадки (территория), выбираемые для организации мероприятий	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения
8.4. Проведение мероприятия на открытой площадке	100%	Максимально допустимый процент отклонения от нормы 5%	Контрольные проверки мероприятий учреждения

- $^1 S_0 = \text{SUM} (F_i / N_i \times P_i)$, где:

S_0 - сводная оценка соответствия качества фактически выполняемой государственной работы требованиям качества (далее - сводная оценка);

F_i - сумма оценочных показателей требования к качеству работы по факту;

N_i - сумма оценочных показателей требования к качеству работы по норме (с учетом максимально допустимого процента отклонений от нормы);

P_i - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически выполняемой государственной работы утвержденным требованиям качества в общей оценке (устанавливается по каждому требованию качества).

- $^2 O = (F/N + F/N_1 + \dots + F/N_n) / n \times 100$, где:

O - оценка соответствия качества фактически выполняемой государственной работы требованиям качества по результатам проведения контрольного мероприятия;

F - оценка показателей требования к качеству работы по факту;

N - оценка показателей требования к качеству работы по норме (с учетом максимально допустимого процента отклонений от нормы);

n - количество требований к качеству выполнения данной работы.

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически выполняемой государственной работы утвержденным требованиям к качеству в сводной оценке устанавливается таким образом, чтобы их сумма составляла 100 процентов.

№	Показатели	Приоритетность каждого показателя качества выполняемых работ, (%)
Требования к качеству выполнения государственных работ		
Вовлечение молодежи в социальную практику, включая гражданско-патриотическое воспитание молодежи		100
1.	Требования к процедурам выполнения государственной работы	20
2.	Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	20
3.	Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	15
4.	Требования к доступности государственной работы для потребителей	20
5.	Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	10
6.	Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы	5
7.	Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы	5
8.	Иные требования	5