

**Администрация города Дзержинска
Нижегородской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.06.2009 № 2549

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности»

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности», перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, в рамках реализации Программы реформирования муниципальных финансов городского округа город Дзержинск (2007 – 2009 гг.), с частичным финансированием из федерального бюджета, утвержденной постановлением Городской Думы города Дзержинска от 20.12.2007 № 288, руководствуясь статьей 57 Устава городского округа город Дзержинск

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности» (далее - Стандарт).
2. Управлению по делам молодежи, культуры, физической культуры и спорта Администрации города (Н.В. Пронина) обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников подведомственных муниципальных образовательных учреждений.

- 2.2.Закрепление ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных лиц по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
- 2.3.Соблюдение установленных требований Стандарта подведомственными муниципальными образовательными учреждениями по оказанию муниципальной услуги населению.
- 2.4.Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.
- 2.5.Информирование граждан, являющихся получателями муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования», о требованиях утвержденного Стандарта.
- 2.6.Контроль за соблюдением подведомственными муниципальными образовательными учреждениями требований, установленных в Стандарте, и обеспечением удовлетворения потребностей получателей муниципальной услуги.
- 2.7.Проведение анализа информации и составление отчетности о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги для представления Мэру города не реже одного раза в год.
- 3.Отделу пресс-службы (А.Е.Марков) опубликовать постановление в средствах массовой информации.
- 4.Постановление вступает в силу с момента его опубликования.
- 5.Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Мэра по социальной политике А.В. Козловского.

Мэр города

В.В. Портнов

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
города Дзержинска
от 30.06.2009 № 2549

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальной услуги
«Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми
и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической
направленности; информационной, реабилитационной направленности;
социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее;
социально – профилактической направленности»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности, социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности» (далее Стандарт) разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Программой реформирования муниципальных финансов городского округа город Дзержинск (2007 – 2009 гг.), с частичным финансированием из федерального бюджета, утвержденной постановлением Городской Думы города Дзержинска от 20.12.2007 № 288.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности» (далее Услуга), предоставляемую населению города Дзержинска муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города Дзержинска) (далее - Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Дзержинск, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на

каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги: 1 мероприятие.

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

1.3.1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

1.3.2. Всеобщая декларация прав человека, принята и провозглашена резолюцией 217 А (III) Генеральной Ассамблеи от 10.12.1948;

1.3.3. Конвенция о правах ребенка, принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20.11.1989, вступила в силу 2 сентября 1990 года;

1.3.4. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

1.3.7. Федеральный закон Российской Федерации от 28.06.1995 № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;

1.3.8. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.9. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

1.3.10. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

1.3.11. Постановление Верховного суда Российской Федерации от 03.06.1993 «Об основных направлениях государственной молодежной политики в Российской Федерации»;

1.3.12. ГОСТ Р 52142-2003 Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.

1.3.13. ГОСТ Р 52143-2003 Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.

1.3.14. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 № 1760-р «О Стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.15. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных

бедствий от 18.06.2003 №313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации» (ППБ 01-03);

1.3.16.Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.05.2006 № АС-588/06 «Методические рекомендации по организации работы

органов местного самоуправления в решении вопросов организации и осуществления мероприятий по работе с детьми и молодежью»;

1.3.17.Закон Нижегородской области от 25.04.1997 № 70-3 «О молодежной политике в Нижегородской области»;

1.3.18.Устав городского округа город Дзержинск (принят постановлением Городской Думы города Дзержинска от 26.12.2005 № 34).

1.4.Орган местного самоуправления (структурное подразделение), ответственный за организацию предоставления Услуги: Администрация города Дзержинска в лице Управления по делам молодежи, культуры, физкультуры и спорта.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1.Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

1.5.2.Условия размещения и режим работы Организации;

1.5.3.Наличие специального технического оснащения Организации;

1.5.4.Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

1.5.5.Наличие требований к технологии предоставления Услуги;

1.5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил предоставления Услуги;

1.5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности»

2.1.Состав (содержание) Услуги:

2.1.1.Занятие участников в культурных, досуговых, социальных учреждениях;

2.1.2.Оказание информационной, правовой, социально-психологической помощи и консультации детям и их родителям, молодежи с целью ее адаптации в трудной жизненной ситуации;

2.1.3.Организация и проведение мероприятий по профилактике асоциального поведения детей и молодежи;

- 2.1.4. Организация досуга и проведение культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий по месту жительства;
- 2.1.5. Организация реализации социальных инициатив для подростков и молодежи;
- 2.1.6. Обеспечение содержания и текущего ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества;
- 2.1.7. Организация временной занятости несовершеннолетних.
- 2.2. Результат предоставления Услуги:

2.2.1. Развитие муниципальной системы мер поощрения способной и талантливой молодежи; развитие системы конкурсов социальных проектов среди детей и молодежи и поддержка их деятельности в муниципальном образовании, по месту жительства, учебы.

2.2.2. Организация и проведение социально - профилактических акций, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий для детей, подростков и молодежи на дворовых досуговых и спортивных площадках городского округа город Дзержинск.

2.2.3. Ведение реестра подростковых клубов; создание условий для обмена опытом организации работы с детьми и молодежью по месту жительства; оказание методической помощи работникам подростковых и молодежных клубов (центров) по месту жительства; проведение смотров-конкурсов подростковых и молодежных клубов (центров) по месту жительства.

2.2.4. Организация пропаганды здорового образа жизни среди детей и молодежи.

2.2.5. Организация антинаркотической пропаганды среди детей и молодежи, распространение информации об опасности наркомании и токсикомании для жизни и здоровья; содействие общественным объединениям, деятельность которых связана с осуществлением мер по профилактике наркомании и токсикомании; создание службы специалистов по социальной работе с молодежью для осуществления воспитательного сопровождения и контроля за поведением детей и молодежи группы риска; развитие форм пропаганды толерантного поведения; оказание юридической и психологической помощи подросткам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2.2.6. Сотрудничество с общественными организациями, пропагандирующими успешный семейный опыт; поддержка творчества молодых, в том числе студенческих семей.

2.2.7. Сбор и анализ информации по всем направлениям молодежной политики; предоставление информации молодежи, молодежным и детским общественным объединениям, специалистам, работающим с детьми и молодежью; издание информационных, методических и исследовательских материалов для детей и молодежи; участие в теле- и радиопередачах по детской и молодежной тематике, поддержка и развитие сети информационных каналов (телефона «доверия», сайтов в сети Интернет, освещающих вопросы работы с детьми и молодежью в муниципальном образовании).

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги:

2.3.1.Муниципальная услуга «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных объединений и прочее; социально – профилактической направленности» предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

- Устав Организации (устав должен быть утвержден и зарегистрирован в соответствии с действующими нормативными правовыми актами);
- Свидетельство о регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя (в случае привлечения к предоставлению Услуги немunicipальных Организаций);
- Разрешения государственной пожарной службы на эксплуатацию зданий и сооружений;
- Руководства, правила, методики, положения, инструкции, регламентирующие процесс предоставления Услуги, а так же предусматривающие меры совершенствования работы Организации;
- Санитарные правила и нормы;
- Распоряжения и приказы Учредителя, приказы директора Организации (для муниципальных Организаций);
- Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, в том числе технические паспорта зданий, сооружений, технические паспорта на используемое оборудование, сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), инвентарные описи основных средств, иные эксплуатационные документы.

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

2.3.2.Организация культурных, досуговых, социальных мероприятий предусматривает:

- осуществление необходимой работы по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятий;
- соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- применение мер по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятий;
- за 1 час до начала проведения мероприятий должна осуществляться расстановка ответственных лиц по определенным местам, указанным в сценарном плане и плане организационно-технических мероприятий, утвержденном руководителем Организации, выставление контрольно-распорядительной службы.

Предоставляемая Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление мест предоставления Услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании, а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

Перед началом мероприятий, за 2 часа до начала предоставления Услуги, должна проводиться уборка места проведения мероприятий.

По окончании мероприятий должна проводиться уборка места проведения мероприятий, в срок не позднее одних суток после непосредственно окончания мероприятия.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей Услугу.

Организация, предоставляющая Услугу, должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь в своем распоряжении технику, оборудование, отвечающие требованиям стандартов, технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме надлежащего качества.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество техники, оборудования, аппаратуры, используемой Организацией для предоставления Услуги, определяется согласно **Таблице 1¹**.

Таблица 1

Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимое для предоставления Услуги

№ п/п	Наименование единицы техники, оборудования, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
Канцелярские принадлежности		
1.	Текстмаркер	50

¹ Применяется с целью определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги

2.	Бумага А-4	100
3.	Ручка шариковая	100
4.	Скоросшиватель	50
5.	Файл	250
Оборудование технологическое		
1.	Копировальный аппарат	Не менее 1 на каждое учреждение
2.	Компьютер	Не менее 2 на каждое учреждение
3.	Принтер	Не менее 2 на каждое учреждение
4.	Контроль-измерительный прибор (счетчики)	Не менее 1 на каждое помещение
Мебель		
1.	Стол письменные	Не менее 1 на каждое помещение
2.	Стулья	Не менее 10 на каждое помещение
3.	Шкафы	Не менее 1 на каждое помещение
4.	Ученический стол	Не менее 3 на каждое помещение
Спортивное оборудование		
1.	Тренажеры	20
2.	Шведские стенки	10
3.	Татами (маты)	5
4.	Стол теннисный	15
5.	Настольные игры	100

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Профиль, квалификация специалистов и минимальное количество специалистов, необходимые для предоставления Услуги, определяются согласно **Таблице 2²**.

Таблица 2

**Минимальное количество специалистов,
необходимое для предоставления Услуги**

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Директор	1
2.	Заместитель директора	3
3.	Специалист по кадрам	3
4.	Начальник отдела	4
5.	Педагог-психолог	2
6.	Старший методист	1
7.	Методист	2

² Применяется с целью определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги

8.	Секретарь руководителя	1
9.	Специалист по работе с молодежью	5
10.	Главный специалист	1
11.	Старший специалист по работе с молодежью	5
12.	Ведущий специалист по работе с молодежью	20
13.	Специалист по социальной работе с молодежью	15
14.	Старший специалист по социальной работе с молодежью	3
15.	Ведущий специалист по социальной работе с молодежью	2
16.	Инструктор по физкультуре	15
17.	Художник	1
18.	Концертмейстер	1
19.	Главный инженер	1
20.	Слесарь-сантехник	2
21.	Слесарь-электрик	2
22.	Сторож (вахтер)	6
23.	Дворник	2
24.	Уборщик служебных помещений	1 на 500 кв.м.
25.	Рабочий по комплексному ремонту и обслуживанию зданий	5

Специалист, предоставляющий Услугу, должен:

- иметь соответствующую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, специальной и специализированной техники; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по предоставлению Услуги;
- иметь навыки к организационно-методической деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия потребителей Услуги.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При предоставлении Услуги работники должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Каждый специалист Организации должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже, чем раз в 5 лет) учебной на курсах

переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.4. Требования к доступности Услуги.

Муниципальная услуга «Проведение культурных, досуговых, социальных мероприятий с детьми и их родителями и молодежью: гражданско – патриотической направленности; информационной, реабилитационной направленности; социальная поддержка молодежных общественных

объединений и прочее; социально – профилактической направленности» является бесплатным видом услуги.

Получить Услугу может любой житель городского округа город Дзержинск, приоритет отдается населению в возрасте до 30 лет.

Для получения индивидуальной информационной Услуги гражданам Российской Федерации необходимо лично явиться в место нахождения Организации, предоставляющей Услугу, по адресам, указанным на сайте Администрации городского округа город Дзержинск (www.adm.dzr.nnov.ru), или в места, специально определенные на период проведения социально - значимых мероприятий, профилактических акций на территории городского округа город Дзержинск.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

Потребителем Услуги являются граждане Российской Федерации. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение доступа к Услуге в соответствии со своими интересами и потребностями.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Принятие решение о предоставлении услуги принимается по факту обращения потребителя Услуги в Организацию, оказывающую услугу, либо к специалисту Организации, оказывающей данный вид Услуги, или по факту прибытия на место проведения культурного, досугового или социального мероприятия.

2.4.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

2.4.3.1. Услуга не оказывается:

-лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.4.3.2.Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- неявка потребителя Услуги;
- отсутствие специалиста, оказывающего Услугу, по уважительной причине;
- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации;
- пребывание потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- отказ потребителя Услуги от предоставления Услуги.

2.4.4.Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

Предоставление муниципальной Услуги производится на постоянной основе согласно режиму работы и правилам внутреннего распорядка Организации, предоставляющей Услугу.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- 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).

Качественное предоставление Услуг должно способствовать комплексному решению актуальных социальных проблем молодежи.

2.5.2.Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги, значения индикаторов и единицы измерения определяется согласно **Таблице 3**.

Таблица 3

**Основные показатели оценки качества предоставления
муниципальной Услуги**

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Ведение учета проверок качества оказания Услуг; наличие книги (журнала) регистрации жалоб на качество Услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Наличие книги (журнала) учета Да / Нет
2.	Укомплектованность кадрами по штатному расписанию	Не менее 95 %

3.	Уровень износа необходимого оборудования и инвентаря	Не более 35 %
4.	Информационное сопровождение при предоставлении Услуги	Наличие информационного сообщения о предоставлении услуги не менее чем в 1 медиаисточнике Да / Нет
5.	Количество потребителей Услуги, в год	Не менее 90% от муниципального задания
6.	Соблюдение законодательных и иных нормативных актов	Наличие нарушений законодательных и иных нормативных актов Да / Нет
7.	Соблюдение общественного порядка и безопасности участников	Наличие нарушений законодательных и иных нормативных актов Да / Нет

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Организациях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте Администрации городского округа город Дзержинск (www.adm.dzr.nnov.ru);
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

В каждой Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются с целью принятия мер к их устранению, вынесения дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина работников Организации в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением по делам молодежи, культуры, физической культуры и спорта Администрации города посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан по оказанию Услуг;
- 3) проведения контрольных мероприятий, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением по делам молодежи, культуры, физической культуры и спорта Администрации города ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.3.1. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющей Услугу, так и в Управление по делам молодежи, культуры, физической культуры и спорта Администрации города.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации или руководителем Управления по делам молодежи, культуры, физической культуры

и спорта Администрации города в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципальной Организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Немуниципальная Организация несет ответственность за некачественное предоставление Услуги согласно условиям муниципального контракта в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуг.

Руководитель Организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Организации;

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.
