ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу отдела молодежной политики администрации муниципального образования Кавказский район

от 24.08.2010г. № 127

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления муниципальной услуги

Организация мероприятий по работе с молодежью

1.Общие положения

1. стандарт качества предоставления услуг в сфере молодежной политики (далее - стандарт) распространяется на услуги в сфере молодежной политики, предоставляемые населению муниципальным учреждением молодежный центр «Эдельвейс» Кавказского района (далее – МУ МЦ «Эдельвейс»). Стандарт является основой объективной оценки муниципальной системы молодежной политики и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в сфере молодежной политики, финансируемых их бюджета муниципального образования Кавказский район;
2. разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджетных средств муниципального образования Кавказский район в социальной сфере, в компетенцию которого входит предоставление муниципальных услуг в сфере молодежной политики, является отдел молодежной политики администрации муниципального образования Кавказский район;
3. наименование стандарта – «Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий по работе с молодежью»;
4. области деятельности, на которые распространяется Стандарт:

- создание условий для гражданского становления, духовно-нравственного и патриотического воспитания молодежи;

- поддержка интеллектуального, творческого развития молодежи;

- поддержка развития массового молодежного спорта и туризма;

- поддержка молодежных и детских общественных объединений;

- профилактика наркомании, безнадзорности правонарушений в молодежной среде. Правовая защита молодежи;

- организация трудового воспитания и содействие занятости подростков и молодежи;

- молодежный отдых.

5) в целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга (далее - Услуга) - деятельность, осуществляемая в рамках компетенции и ответственности МУ МЦ «Эдельвейс», финансируемая за счет бюджета муниципального образования Кавказский район и направленная на удовлетворение потребностей населения, в частности такой его категории как молодежь.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство МУ МЦ «Эдельвейс» муниципального образования Кавказский район по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2.Нормативные акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги

1. Конвенция о правах ребенка;
2. Конституция Российской Федерации;
3. Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
4. Федеральный закон от 4 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних»;
5. Закон Краснодарского края от 4 марта 1998 года № 123-КЗ «О государственной молодежной политике в Краснодарском крае»;
6. Положение об отделе молодежной политики, утвержденное решением Совета муниципального образования Кавказский район от 26 марта 2009 года № 54;
7. Муниципальная целевая программа «Молодежь Кавказского района» на 2010 год, утвержденная постановлением администрации муниципального образования Кавказский район от 28 января 2010 года № 202;
8. Устав муниципального учреждения молодежный центр «Эдельвейс» Кавказского района;
9. Устав муниципального образования Кавказский район.

3.Порядок получения доступа к услугам

1. Получателями муниципальных услуг являются все граждане муниципального образования Кавказский район, преимущественно в возрасте от 14 до 30 лет при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья (в индивидуальном порядке возможен доступ лиц младшего и старшего возрастов);
2. Предоставление муниципальных услуг гражданам в возрасте до 14 лет и старше 30 лет осуществляется на основании личного заявления.

4. Общие требования к предоставлению услуг в сфере молодежной политики

1) наличие документированной спецификации процесса организации мероприятия: распоряжение, постановление главы, внутренний приказ, положение о проведении, смета расходов, сценарный план мероприятия, договоры с привлеченными организациями и специалистами, график выполнения работ, другие документы по услуге;

2) условия размещения МУ МЦ «Эдельвейс»:

- материально-техническое обеспечение процесса организации мероприятия, наличие необходимого оборудования и техники, помещений, расходных материалов и других ресурсов;

- помещения, предназначенные для организации мероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям;

- помещения исполнителя услуги должны обеспечиваться подсобными, санитарно-бытовыми, административно-хозяйственными помещениями, укомплектовываться необходимой мебелью, техническими средствами, охранным противопожарным оборудованием, должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности;

- на мероприятии должны быть обеспечены охрана правопорядка, пожарная безопасность, дежурство скорой медицинской помощи (при необходимости), а также санитарная уборка территории после окончания мероприятия;

- проведение мероприятия на открытой площадке возможно при комфортных погодных условиях.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Учреждение должно быть укомплектовано медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи; быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг; учреждение должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения независимо от оборудования зданий и помещений; в учреждении должен быть разработан Порядок действий в случае возникновения пожара, включающий в себя наличие плана эвакуации на случай пожара, программу и порядок проведения противопожарного инструктажа с работниками;

1. укомплектованность МУ МЦ «Эдельвейс» специалистами и их квалификация:

**-** учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием;

- каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами в соответствии с квалификационными и профессиональными требованиями;

- для специалистов должны быть разработаны и утверждены должностные инструкции;

- все действия в рамках процесса организации мероприятия должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям, выполняться в установленные сроки;

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждений должны обладать высокими моральными качествами. При оказании услуг специалисты должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение;

4) доступность информации о поставщике услуги (исполнителе), порядок и правила предоставления услуги населению:

- учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

- получатель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, обладать ее предоставления и затраты времени на предоставление;

- наименования стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- взаимосвязь между качеством услуги и условиями ее предоставления;

- возможность влияния покупателя услуги на ее качество;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

5) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля деятельности:

- МУ МЦ «Эдельвейс», должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля деятельности сотрудников с целью определения соответствия настоящему стандарту, другим нормативным документам в сфере молодежной политики. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет заместитель главы муниципального образования Кавказский район и отдел молодежной политики администрации муниципального образования Кавказский район, на предмет соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества.

Работа учреждений по предоставлению услуг в сфере молодежной политики должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МУ МЦ «Эдельвейс», несет полную ответственность, в соответствии с действующим законодательством, за качество оказания услуг. Директор должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществлять контроль деятельности, влияющей на качество услуг;

6) при оценке качества услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

7) дополнительные требования к качеству муниципальной услуги «Организация мероприятий по работе с молодежью»:

- доступность и комфортность получения услуг (время, место проведения мероприятия должны быть удобными и приемлемыми для целевой аудитории, световое и акустическое сопровождение должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать допустимые стандарты воздействия на человека);

- содержание мероприятия должно соответствовать потребностям его целевой аудитории;

8) дополнительные требования к качеству муниципальной услуги по направлению «Информационное обеспечение молодежи, в том числе информирование населения о реализации молодежной политики на территории муниципального образования Кавказский район»:

Требования, предъявляемые к процессу предоставления услуги по данному направлению:

- процесс информационного обеспечения молодежи должен носить непрерывный характер, форма, способы и каналы распространения информации должны быть адекватными целевой аудитории, учитывать территориальный масштаб;

- все сведения, представляющие собой конфиденциальную информацию, а так же авторские материалы должны охраняться согласно действующему законодательству.

Требования, предъявляемые к самой услуге по данному направлению:

- вся информация, предоставляемая молодежи, должна отвечать требованиям полноты, достоверности и доступности;

Направления и отдельные вопросы информационного обеспечения должны быть обозначены в информационных материалах об услуге, а так же в общих информационных материалах о поставщике услуги (МУ МЦ «Эдельвейс»).

9) дополнительные требования к качеству муниципальной услуги по направлению «Оказание консультативной помощи молодежи (правовое просвещение, социально-психологическая помощь)»:

- все сведения, представляющие собой конфиденциальную информацию о получателях услуг, должны охраняться согласно действующему законодательству;

- направления и вопросы, по которым оказывается консультативная помощь, должны быть обозначены в информационных материалах об услуге, а также общих информационных материалах о поставщике услуги (МУ МЦ «Эдельвейс»).

10) дополнительные требования к качеству муниципальной услуги по направлению «Организация обучающих семинаров для специалистов работы с молодежью городского и сельских поселений муниципального образования Кавказский район»:

- специалисты, участвующие в проведении семинаров должны иметь соответствующую квалификацию и профессиональные навыки;

11) дополнительные требования к качеству муниципальной услуги по направлению «Развитие и поддержка молодежного туризма»:

требования, предъявляемые к процессу предоставления услуги по данному направлению:

- процесс оказания услуги по развитию и поддержке молодежного туризма должен обеспечивать доступность, адресность, равные возможности в получении поддержки;

 - доступность и комфортность получения услуги должны быть приемлемыми и удобными для их целевой аудитории;

- содействие в проведении мероприятий по развитию молодежного туризма должно обеспечиваться наличием необходимых условий для организации данной деятельности;

- привлечение медицинского сопровождения (по необходимости);

- при организации туристских маршрутов должны обеспечиваться все необходимые меры безопасности участников, проводиться инструктаж по технике безопасности и по соблюдению мер предосторожности.

5.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

1. обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц;

1. лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию муниципального образования Кавказский район на имя главы района, курирующего заместителя главы муниципального образования Кавказский район или начальника отдела молодежной политики администрации муниципального образования Кавказский район;

- обращение в суд;

3) жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации при поступлении жалобы;

4) жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования;

5) рассмотрение жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке, установленном действующим законодательством.

6.Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг

1. меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения МУ МЦ «Эдельвейс», оказывающего услугу, устанавливаются директором данного учреждения на основе действующего трудового законодательства;
2. меры ответственности за нарушение требований стандарта к директору МУ МЦ «Эдельвейс» по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного подразделения или судебного решения.

7. Контроль соответствия деятельности по предоставлению муниципальной услуги требованиям Стандарта

1. контроль соответствия деятельности учреждения МУ МЦ «Эдельвейс», оказывающую муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится специально созданной комиссией не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год;
2. в ходе контроля должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям настоящего

Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

1. в период осуществления контрольного мероприятия члены комиссии обязаны:

- своевременно и в полном объеме исполнять представленные им полномочия по выявлению и пресечению выявленных нарушений стандарта качества муниципальной услуги;

- составить акт по результатам контрольного мероприятия, в котором изложить выводы, содержащие оценку результатов качества муниципальной услуги, предписания по устранению выявленных нарушений и ознакомить с ним руководителя учреждения – исполнителя муниципальной услуги.

4) оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальной услуги стандарту качества муниципальных услуг производится по следующим критериям:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Оценка результатов качества услуг стандартам |
| Отсутствие выявленных в ходе кон-трольных мероприятий нарушений требований стандарта качества | Услуга соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандарта качества | Услуга в целом соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нару-шения требований стандарта качества | Услуга предоставляется с устра-нимыми нарушениями стандарта качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нару-шения требований стандарта качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений | Услуга не соответствует стандарту качества |

Начальник отдела А.В.Кузин