



АДМИНИСТРАЦИЯ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.08.2019 № 4243

**Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги
«Организация проведения общественно-значимых мероприятий
в сфере образования, науки и молодежной политики»
Муниципальным автономным учреждением Рузского городского округа
«Молодёжный центр»**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Рузского городского округа, постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики» Муниципальным автономным учреждением Рузского городского округа «Молодёжный центр» (прилагается).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Рузского городского округа в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Заместителя Главы Администрации Рузского городского округа Журавлева А.А.

Глава городского округа



Т.С. Витушева



Утверждено
Постановлением администрации
Рuzского городского округа
от «29» 08 2019 г. № 4243

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

оказания муниципальной услуги «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики» Муниципальным автономным учреждением Рuzского городского округа «Молодёжный центр»

1. Область применения стандарта качества оказания муниципальной услуги

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальных услуг распространяется на муниципальные услуги в области молодёжной политики, оказываемые населению муниципальным автономным учреждением Рuzского городского округа «Молодёжный центр».

2. Описание категорий получателей муниципальной услуги муниципального автономного учреждения Рuzского городского округа «Молодёжный центр»

2.1. Муниципальные услуги оказываются населению в возрасте от 14 до 35 лет (включительно) вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, иных обстоятельств на безвозмездной основе.

3. Требования к режиму работы учреждения

3.1. График (режим) работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения.

3.2. Режим работы муниципального автономного учреждения Рuzского городского округа «Молодёжный центр» должен соответствовать следующим требованиям:

1. Начало работы - не ранее 9.00 часов, окончание - не позднее 22.00 часов;
2. Не менее 7 часов в день;
3. Не менее 6-ти дней в неделю;

4. Требования к информационному обеспечению получателей о муниципальной услуги при обращении за оказанием муниципальных услуг и в ходе получения муниципальных услуг

4.1. Состояние информации об учреждении и оказываемых им услугами должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

4.2. Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно в учреждении, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования, в том числе путём размещения на официальном сайте учреждения (<http://mc-ruza.ru/>), и средствами массовой информации.

4.3. Муниципальное автономное учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение, любым предусмотренным действующим законодательным способом, обеспечивающим её доступность для населения.

5. Содержание муниципальной услуги

5.1. Содержание муниципальной услуги:

- методическое и информационное сопровождение работы с детьми и молодежью и деятельности детских и молодежных общественных объединений;
- организация волонтерского движения;
- организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время.

5.1.1. Методическое и информационное сопровождение работы с детьми и молодежью и деятельности детских и молодежных общественных объединений включает в себя:

- организацию и содействие в проведении различных мероприятий, направленных на реализацию молодежной политики, развитие творческих способностей молодежи, профилактику экстремистской деятельности в молодежной среде (акции, конкурсы, фестивали, слеты, встречи, игровые программы и др.);
- организацию деятельности клубов по интересам в молодежной среде, поддержку в реализации молодежных социальных проектов;
- проведение семинаров, тренингов, "круглых столов", конференций по различным направлениям молодежной политики;
- проведение информационных мероприятий, направленных на пропаганду здорового образа жизни, повышение правовой культуры молодежи;
- предоставление ресурсов сети Интернет молодежи;
- изготовление и размещение социальной рекламы, изготовление полиграфической продукции по направлениям реализации молодежной политики, направленных на формирование позитивного образа молодежи города.

5.1.2. Организация волонтерского движения включает в себя: создание и организацию деятельности системы работы с добровольцами; поддержку инициатив молодежи и молодежных общественных объединений, направленных на организацию добровольческого труда.

5.1.3. Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время включает в себя:

- взаимодействие с работодателями различных форм собственности по созданию временных рабочих мест для несовершеннолетних;
- создание временных рабочих мест для несовершеннолетних на базе муниципального автономного учреждения Рузского городского округа "Молодежный центр";
- организацию деятельности и создание молодежных трудовых отрядов для работы на предприятиях города;
- формирование групп участников выездного молодежного трудового отряда;
- консультирование и методическую помощь работодателям, создающим временные рабочие места для несовершеннолетних;
- контроль исполнения условий договоров по созданию временных рабочих мест.

6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги муниципального автономного учреждения «Молодёжный центр»

- 6.1. Услуги оказываются гражданам на бесплатной основе и платной основе
- 6.2. Услуги оказываются по мере поступления обращений;
- 6.3. Оказание услуг осуществляется в срок, позволяющий реализовать тот или иной проект.

7. Требования к качеству выполнения муниципальной услуги «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики» выполняемой муниципальным автономным учреждением Рузского городского округа «Молодежный центр»

7.1. Основными факторами, влияющими на качество выполнения муниципальной услуги являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует МАУ РГО «Молодежный центр»;
- условия размещения;
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах выполнения муниципальной работы населению.

8.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует МАУ РГО «Молодежный центр»:

- Устав Молодежного центра;
- руководства, правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

В Молодежном центре осуществляется постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений, соответствующих действующему законодательству Российской Федерации, и изъятие из обращения устаревших.

7.1.2. Условия размещения МАУ РГО «Молодежного центра»:

- Молодежный центр размещен на первом этаже жилого дома в помещении, доступном для населения; помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной, факсимильной, электронной связью;
- размеры и состояние помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ.

7.1.3. Специальное и техническое оснащение МАУ РГО «Молодежного центра»:

- Молодежный центр оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов;
- специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами; содержатся в технически исправном состоянии, которое подлежит систематическим проверкам;
- неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, изымаются из эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждается их проверкой.

7.1.4. Укомплектованность МАУ РГО «Молодежного центра» специалистами и их квалификация:

- Молодежный центр располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием;
- каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей; квалификация специалистов

поддерживается на высоком уровне регулярной учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами;

- у специалистов каждой категории существуют должностные инструкции;

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Молодежного центра обладают высокими моральными качествами, чувством такта. При выполнении муниципальной услуги специалисты проявляют к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.1.5. Состояние информации о МАУ РГО «Молодежном центре», порядок и правила предоставления муниципальной работы населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

- Молодежный центр доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение:

- получатель муниципальной услуги вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации о предлагаемой муниципальной услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

В состав информации о муниципальной услуге включены:

- содержание муниципальной услуги;

- наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать работы (в случае наличия таковых);

- возможность влияния получателя услуги на ее качество;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения сотрудников Молодежного центра с получателями муниципальной услуги;

- возможность получения оценки качества муниципальной услуги со стороны получателя муниципальной услуги.

7.2. Требования к организации и проведению мероприятий для жителей Рузского городского округа.

7.2.1. МАУ РГО «Молодежный центр» информирует жителей Рузского городского округа о планируемом мероприятии с указанием названия мероприятия, места проведения, основных аспектов проведения мероприятия и номера телефона для справок. Форма, способы и каналы распространения информации адекватные целевой аудитории, учитывают территориальный масштаб ее распространения.

7.2.2. МАУ РГО «Молодежный центр» с момента публикации информации о мероприятии, предоставляет информацию о порядке доступа к участию в мероприятии по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

7.2.3. МАУ РГО «Молодежный центр» устанавливает четкие критерии отбора для участия в мероприятии (если таковой предусмотрен) и предоставляет возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

7.2.4. МАУ РГО «Молодежный центр» при отборе участников мероприятия не отдает предпочтение отдельным претендентам независимо от состояния здоровья, пола, национальности и вероисповедания.

7.2.5. Помещения для проведения мероприятий, обеспечиваются необходимыми санитарно-бытовыми, административно-хозяйственными условиями, укомплектовываются необходимой мебелью, техническими средствами, охранным противопожарным оборудованием, отвечают санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

7.2.6. Персонал, задействованный в процессе мероприятий, имеет необходимые и достаточные квалификацию и профессиональные навыки.

7.2.7. Материально-техническое обеспечение процесса организации мероприятий предполагает наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонной линии и высокоскоростных каналов связи, расходных материалов и других ресурсов.

7.2.8. Содержание мероприятий соответствует потребностям целевой аудитории, а также заявленным целям и задачам.

7.2.9. Время и место проведения мероприятий, удобны и приемлемы для целевой аудитории.

7.2.10. МАУ РГО «Молодежный центр» обеспечивает наличие медицинской аптечки в помещении, в котором проводится мероприятие. Медикаменты в аптечке годные к использованию.

8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

8.1. Обжаловать нарушения требований Стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги (далее - получатель). За несовершеннолетних обжаловать нарушения настоящего Стандарта могут родители (или законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб МАУ РГО «Молодежного центра».

8.2. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, получатель вправе указать на это работнику, выполняющему муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к получателю.

8.3. Получатель может обжаловать нарушения требований Стандарта следующими способами:

- направить жалобу директору Молодежного центра, в его отсутствие заместителю директора;

- обратиться в управление по спорту и молодежной политике администрации округа.

8.4. Жалоба на нарушения требований Стандарта директору МАУ РГО «Молодежного центра», в его отсутствие передается заместителю директора.

При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, получатель может направить жалобу в письменной форме или изложить ее устно директору учреждения.

Обращение получателя с жалобой к директору Молодежного центра может быть осуществлено после установления получателем факта нарушения требований Стандарта.

Директор Молодежного центра при приеме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований получателя;

- аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта директор Молодежного центра приносит извинения получателю от лица Молодежного центра за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения.

Молодежный центр обязан предоставить получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 30 дней с даты поступления жалобы.

8.5. Подача и рассмотрение жалобы на нарушение требований Стандарта осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

9. Ответственность за нарушения требований Стандарта

9.1. Работа МАУ РГО «Молодежный центр» направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества выполнения муниципальной услуги.

9.2. Директор МАУ РГО «Молодежный центр» несет ответственность за качество выполнения муниципальной услуги.

9.3. Директор МАУ РГО «Молодежный центр» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Молодежного центра;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, задействованного в выполнении муниципальной услуги, и контроль качества предоставления муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса выполнения муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

9.4. При подтверждении факта некачественного выполнения муниципальной услуги к директору Молодежного центра и виновным работникам применяются меры ответственности в установленном законодательством порядке.

10. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения сотрудников, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

10.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения. Внутренний контроль осуществляется путем проведения:

- 1) оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) текущих проверок (как правило, по итогам полугодия и года) в виде представления отчетов о выполнении должностных обязанностей.

Недостатки (несоответствия), выявленные по результатам осуществления контроля (проверок), анализируются на совещаниях при заместителе главы администрации округа, курирующем вопросы молодежной политики, и вырабатываются пути их решения.

10.3. 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).

10.4. Внешний контроль за деятельностью осуществляется путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

