Приложение 3

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

Стандарт

качества выполнения муниципальной работы

«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи»

1.Общие положения

1.1.Стандарт качества выполнения муниципальной работы (далее – стандарт качества) устанавливает общие требования к муниципальной работе «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи» (далее – муниципальная работа), включая основные требования к объему и качеству, процедурам выполнения муниципальной работы и методам контроля.

1.2.Разработчиком настоящего стандарта качества является Управление физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска.

1.3. Наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу:

муниципальное бюджетное учреждение «Молодежный центр» (далее - учреждение), местонахождение учреждения: ул.Гагарина, д.111а, 2-й этаж, телефон (3467) 32-96-29, 33-41-55, 32-01-89.

1.4.Содержание муниципальной работы:

Организация и проведение молодежных мероприятий: форумов, семинаров, кинолекториев, концертных программ, литературных гостиных, квестов, акций.

2.Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы

2.1.Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993).

2.2.Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.11.2014 № 2403-р «Об утверждении Основ государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года».

2.4. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.04.2011 № 27-оз «О реализации государственной молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.5.Устав города Ханты-Мансийска, принятый решением Думы города Ханты-Мансийска от 11.03.2011 № 1169.

2.6.Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 №1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска».

2.7.Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 31.12.2014 №1316 «Об утверждении порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска».

2.8.Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

3.Порядок выполнения муниципальной работы

3.1.Муниципальная работа выполняется учреждением для физических лиц в возрасте от 14 до 30 лет (далее - потребители).

3.2.Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием бесплатно.

3.3.Для участия в мероприятиях, проводимых учреждением, потребителям необходимо совершить следующие действия:

3.3.1.Подать заявление на участие в выбранных мероприятиях в учреждение.

Информацию о молодежных мероприятиях и сроках их проведения жители города Ханты-Мансийска могут получить по телефонному или личному обращению в учреждение, на официальном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска (admhmansy.ru) или на сайте учреждения (молодежь-хм.рф) в сети Интернет.

В заявлении должно быть указано:

Ф.И.О.;

дата рождения, количество полных лет;

наименование мероприятия, в котором гражданин хотел бы принять участие;

дата подачи заявления;

подпись;

контактный телефон, адрес электронной почты.

3.3.2.Предъявить сотруднику учреждения, паспорт гражданина Российской Федерации.

Учреждение, может отказать жителю города в приеме заявления в случае, если его возраст менее 14 лет или более 30 лет.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

Непосредственно после проверки полноты указанных в заявлении сведений сотрудник учреждения должен известить подавшего заявление о месте, дате и времени проведения мероприятия.

3.3.3.Явиться в место проведения мероприятия в указанное время.

3.4.Отдельные вопросы проведения молодежных мероприятий могут регулироваться положениями об их проведении.

3.5.Потребители имеют право на неоднократное обращение за выполнением муниципальной работы.

3.6.Приостановление выполнения муниципальной работы осуществляется в случае приостановления деятельности учреждения в установленном законодательством порядке.

4.Требования к качеству муниципальной работы

4.1.Требования к основным факторам деятельности учреждения, влияющим на качество выполнения муниципальной работы:

4.1.1.Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение. В учреждении в обязательном порядке должны быть: устав учреждения, руководства, правила, инструкции, положения, регламентирующие процесс выполнения работ и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждения. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, должностные инструкции.

4.1.2.Ресурсное обеспечение учреждения (транспорт, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д.). Учреждение должно быть оснащено мебелью, аппаратурой, оргтехникой, бытовой техникой, необходимыми реквизитом, звуковым, световым, другим специальным оборудованием, отвечающим требованиям технических стандартов и обеспечивающим надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

4.1.3.Укомплектованность персоналом. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации, семинарах или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

4.1.4.Наличие информации об учреждении, порядке и правилах выполнения муниципальной работы. Учреждение обязано довести до потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В состав информации учреждения в обязательном порядке должны быть включены:

перечень работ, выполняемых учреждением;

характеристика работы, условия и затраты времени на ее выполнение;

возможность влияния потребителей муниципальной работы на ее качество;

возможность получения оценки качества муниципальной работы со стороны потребителей;

правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

ежегодный отчет о результатах деятельности учреждения.

4.1.5.Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за качеством выполняемых работ в соответствии требованиям настоящего стандарта качества, которая должна охватывать этапы планирования, непосредственного выполнения работы, отчетности, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки мероприятий по устранению выявленных недостатков. Приказом руководителя должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы, сформирована служба контроля за качеством выполнения работы в соответствии со стандартом качества. Руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнение муниципальной работы и контроль качества муниципальной работы;

организовать информационное обеспечение процесса выполнения работы;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работы.

4.1.6.Внешняя система контроля включает в себя контроль соответствия фактически выполненных работ учреждением требованиям настоящего стандарта качества, осуществляемый Управлением физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска.

4.2.Обеспечение условий выполнения муниципальной работы учреждением:

4.2.1.Учреждение должно информировать жителей города Ханты-Мансийска не менее чем за 14 дней о планируемом молодежном мероприятии через СМИ с указанием названия мероприятия, места проведения, основных аспектов проведения мероприятия и телефона для справок.

4.2.2.Учреждение с момента публикации информации о молодежном мероприятии должно предоставлять информацию о порядке доступа к участию в мероприятии по телефону для справок в течение всего рабочего дня.

4.2.3.Учреждение должно установить четкие критерии отбора для участия в молодежном мероприятии и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

4.2.4.Учреждение должно утвердить Положение о проведении мероприятия и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с ним.

4.2.5.Учреждение при отборе участников молодежного мероприятия не должно отдавать предпочтение отдельным претендентам независимо от состояния здоровья, пола, национальности и вероисповедания.

4.2.6.Молодежное мероприятие должно проводиться в помещениях, на эксплуатацию которых получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

4.2.7.Персонал, выполняющий муниципальную работу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы участников и посетителей молодежного мероприятия либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.2.8.Помещения, в которых проводится молодежное мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для участников и посетителей.

4.2.9.Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации участников и посетителей мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

5.Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

5.1.Потребитель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований стандарта качества.

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта (далее - заявитель), вправе обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу;

в виде жалобы на нарушение требований стандарта качества в Администрацию города Ханты-Мансийска;

путем обращения в суд.

5.3.Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом качества, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.3.2.Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, может совершить одно из действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

аргументированно отказать потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней.

5.3.3.Руководитель учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу при обращении потребителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта качества и удовлетворения требований потребителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных потребителем, и ответственных за это сотрудников;

устранить нарушения требований стандарта;

направить в течение 30 рабочих дней на имя потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

об отказе в удовлетворении требований потребителя с аргументацией отказа.

5.3.4.Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований потребителя. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим стандартом качества, способов обжалования.

5.4.Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта качества в Администрацию города Ханты-Мансийска:

5.4.1.При выявлении нарушений требований, установленных настоящим стандартом качества, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Ханты-Мансийска.

5.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3.Проверочные действия, с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта качества, осуществляет Управление физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска (далее - ответственное структурное подразделение).

5.4.4.Ответственное структурное подразделение, с целью установления факта нарушения требований стандарта качества, вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные потребителем;

проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований стандарта качества (при их согласии);

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта качества;

по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки учреждения, допустившего нарушение стандарта качества.

5.4.5.В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

установленные (не установленные) факты нарушения требований стандарта качества, о которых было сообщено потребителем;

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников учреждения;

иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4.6.Основания для оставления жалобы без ответа:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

в случае если текст жалобы заявителя не поддается прочтению;

в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

### 5.5.Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.Порядок проверки соответствия деятельности учреждения

требованиям стандарта качества

6.1. Управление физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности учреждения требованиям стандарта качества с целью повышения качества выполнения муниципальной работы не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

6.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении.

6.3.Регулярная проверка проводится должностными лицами и начальником Управления физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска или его заместителем в присутствии руководителя учреждения.

6.4.В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем учреждения (или заместителями).

6.5. По результатам проверки Управление физической культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Ханты-Мансийска готовит предписание для руководителя учреждения:

по устранению выявленных нарушений требований настоящего стандарта;

по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

7.Ответственность за нарушение требований

 стандарта качества муниципальной работы

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта качества к сотрудникам учреждения, выполняющего муниципальную работу, применяются руководителем учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами учреждения.

7.2.Меры ответственности за нарушение требований стандарта качества к руководителю учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска.