

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАЛАЧЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 17.02. 2011 года № 163

**Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере организации мероприятий по работе с молодежью**

В соответствии с Постановлением главы Калачевского муниципального района от 10.08.2010 года № 1384/1 «О муниципальных услугах Калачевского муниципального района», в целях повышения эффективности расходования бюджетных средств, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг населению, руководствуясь Уставом Калачевского муниципального района,

**п о с т а н о в л я ю:**

1.Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере организации и осуществления мероприятий по работе с молодежью, заключающихся:

- в оказании молодежи содействия в вопросах трудоустройства и занятости;

- в обеспечении массовых мероприятий, слетов, акций, конкурсов, деятельности клубов героико-патриотической направленности;

- в реализации социальных проектов.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль исполнения данного постановления возложить на и.о. первого заместителя главы Калачевского муниципального района А.Ю.Варламова.

**И.о. главы Калачевского**

**муниципального района Т.И.Нургалеев**

Приложение № 1

к Постановлению Главы

Калачевского муниципального района

№ 163 от 17.02.2011г.

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью» на территории Калачевского муниципального района.**

1.Разработчик стандарта муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью»

- отдел по делам молодежи администрации Калачевского муниципального района.

2. Область применения стандарта.

2.1 Настоящий стандарт распространяется на проведение культурно-массовых, спортивных, патриотических мероприятий Калачевским «Комплексным центром социального обслуживания молодежи».

2.2.Стандарт устанавливает требования к объему и качеству муниципальной услуги, определяет ее состав, форму, порядок и условия предоставления.

3. Организация и лица, в отношении которых применяется стандарт.

3.1.Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью» предоставляется за счет средств бюджета населению Калачевского муниципального района.

3.2. Услуга оказывается молодежи в возрасте от 14 до 30 лет по месту нахождения муниципального учреждения, предоставляющего соответствующий вид услуги, а при реализации совместных программ – и на территории поселений Калачевского муниципального района.

3.3. Содержание муниципальной услуги:

- оказание содействия в вопросах трудоустройства и занятости молодежи;

- обеспечение массовых мероприятий, слетов, акций, конкурсов, занятий в клубах героико-патриотической направленности (обеспечение персоналом и помещением, услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения, обеспечение безопасности, материально-технического оснащения досуга молодежи);

- реализация социальных проектов.

3.4. Единица измерения: мероприятие.

3.5. Источник финансирования: бюджет Калачевского муниципального района.

3.6. Способ установления цены муниципальной услуги – норматив.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- федеральный закон от 06.03.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- закон Волгоградской области от 22.06.2001 г. № 552-ОД «О государственной молодежной политике в Волгоградской области»;

- закон РФ от 19.04.1991 г. № 1032 «О занятости населения в Российской Федерации»;

- федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних»;

- закон Волгоградской области от 16.08.1999 г. № 293-ОД «О профилактике наркомании и токсикомании на территории Волгоградской области»;

- Устав МУ «Комплексный центр социального обслуживания молодежи».

5. Порядок получения доступа к муниципальной услуге:

5.1.Получатели муниципальной услуги:

- жители Калачевского муниципального района в возрасте от 14 до 30 лет, а также лица, временно находящиеся на территории района вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.

5.2. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом муниципальной услуги Калачевского муниципального района.

5.2.1. Требования к организации, оказывающей муниципальную услугу.

В соответствии с требованиями действующего законодательства для обеспечения необходимого качества услуг в сфере молодежной политики должны соблюдаться следующие основные условия:

- укомплектованность учреждения специалистами (уровень образования, квалификации работников);

- наличие необходимой документации, соответствие ее нормам действующего законодательства;

- наличие материально-технических ресурсов.

5.2.2. Документы, регламентирующие деятельность организации:

- Устав организации;

- свидетельство о регистрации юридического лица;

- свидетельство о постановке на налоговый учет;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- приказы, распоряжения;

- штатное расписание;

- должностные инструкции;

- аттестационные документы;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру.

5.2.3. Условия размещения и режим работы организации:

- учреждение социального обслуживания молодежи должно размещаться в специально предназначенных стационарных зданиях, которые должны быть обеспечены необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи;

- состояние помещений должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, требованиям противопожарной безопасности, охраны труда;

- помещения учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг: повышенная/ пониженная температура и влажность воздуха, излишняя запыленность, загрязненность, избыточный шум, вибрация и т.д.;

- режим работы специалистов – согласно плану работы подразделений;

- проведение досуговых и тематических мероприятий – согласно годовому плану.

5.2.4.Техническое оснащение.

Техническое оснащение учреждения должно соответствовать нормам действующего законодательства. На все помещения и имеющееся в наличии оборудование, приборы, аппаратуру должны быть соответствующие документы (технические паспорта, инвентаризационные описи, качественные удостоверения и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах их эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

5.2.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация (количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т.д.).

Учреждение социального обслуживания молодежи должно быть укомплектовано специалистами необходимой квалификации в соответствии со штатным расписанием.

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

5.2.6. Информационное сопровождение деятельности организации.

Полная информация об услуге размещается в учреждении на информационном стенде, доступном для всех посетителей.

На стендах с организационно-распорядительной информацией размещаются:

- режим работы учреждения;

- номера телефонов сотрудников.

На стендах с тематической информацией размещаются:

- порядок предоставления сведений заинтересованным лицам;

- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги.

6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

- учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере молодежной политики с учетом потребностей молодежи в тех или иных видах услуг;

- доступность муниципальной услуги обеспечивается наличием мест для проведения мероприятий;

- качество услуг, связанных с организацией досуга молодежи, должно обеспечиваться комфортными условиями. Для этого в учреждении должны быть предусмотрены необходимое освещение, вентиляция, температурный режим;

-работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими помочь посетителям разобраться во всех интересующих их вопросах;

- организация массовых мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии;

- для обеспечения рекламы и гласности мероприятий учреждение представляет необходимую и достоверную информацию в средствах массовой информации, на рекламных афишах.

7. Критерии оценки качества муниципальной услуги.

Качественное оказание услуг должно способствовать:

- организации досуга молодежи;

- героико-патриотическому воспитанию;

- реализации социальных программ и проектов;

- трудоустройству подростков и занятости молодежи.

8.Поставщик муниципальной услуги:

МУ «Комплексный центр социального обслуживания молодежи» Калачевского муниципального района.

9.Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора |
| 1. | Доля кадров с профессиональным образованием (от общего числа специалистов) | 80 % |
| 2. | Охват молодежи на мероприятиях в течение года (от общего числа молодежи района в возрасте от 14 до 30 лет) | 60 % |
| 3. | Доля подростков, занимающихся в клубных формированиях центра | 10 % |

10.Порядок обжалования нарушений стандарта муниципальной услуги.

10.1. Виды обращений.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности учреждения;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав или интересов;

- коллективные обращения – обращения двух и более граждан в устном или письменном виде.

10.2. Порядок действий.

Граждане имеют право обращаться в учреждение как письменно, так и устно:

- письменное обращение гражданина должно содержать: ФИО гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы; личную подпись и дату;

- устные обращения граждан излагаются во время личного приема у главы муниципального района, его заместителей, начальника отдела по делам молодежи, директора учреждения.

10.3. Регистрация жалоб:

- регистрация подлежащих рассмотрению письменных обращений граждан производится в течение трех дней с момента поступления;

- рассматриваются обращения граждан и направляется ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации;

- принятые по обращениям граждан решения документируются в журнале направленных ответов.

11.Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг несет директор МУ «Комплексный центр социального обслуживания молодежи» Калачевского района.

12.Внешний контроль деятельности учреждения:

- проверка проводится сотрудниками отдела по делам молодежи администрации Калачевского муниципального района с целью приведения в соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам муниципальной услуги.