

Рис. № 20  
от 11.09.14.

Внесено по работе  
с индексацией



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА**  
**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.09.2011

№ 1042

Об утверждении отдельных стандартов качества выполнения муниципальных услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением города Нижневартовска "Молодежный центр"

В целях реализации положений Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь статьями 6, 29 Устава города Нижневартовска, постановлением администрации города от 08.06.2009 №778 "Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)":

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением города Нижневартовска "Молодежный центр":
  - "Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью" согласно приложению 1;
  - "Организация отдыха детей в каникулярное время" согласно приложению 2.
2. Управлению по социальной и молодежной политике администрации города (О.Г. Вовк):
  - довести настоящее постановление до руководителя муниципального автономного учреждения города Нижневартовска "Молодежный центр";
  - организовать контроль за соблюдением требований, утвержденных стандартами качества выполнения муниципальных услуг;
  - производить не реже одного раза в год анализ информации об удовлетворенности получателей муниципальных услуг.

3. Управлению по информационной политике администрации города опубликовать постановление в средствах массовой информации.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальной и молодежной политике М.В. Парфенову.

Глава администрации города

А.А. Бадина





Приложение 1 к постановлению  
администрации города  
от 19.09.2011 № 1042

**Стандарт  
качества предоставления муниципальной услуги  
"Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми  
и молодежью"**

**I. Перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт  
качества предоставления муниципальной услуги**

**"Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми  
и молодежью"**

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью" (далее - Стандарт), является муниципальное автономное учреждение города Нижневартовска "Молодежный центр" (далее - Молодежный центр), расположенное по адресу: 628609, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Нижневартовск, улица Маршала Жукова, дом 8.

**II. Перечень нормативных правовых актов,  
регулирующих предоставление муниципальной услуги  
"Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми  
и молодежью"**

Конституция Российской Федерации.

Конвенция о правах ребенка (одобрена резолюцией №44/25 Генеральной Ассамблеи ООН от 20.11.89).

Закон Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Закон Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 "О защите прав потребителей".

Закон Российской Федерации от 24.07.98 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

Закон Российской Федерации от 24.06.99 №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".

Закон Российской Федерации от 19.04.91 №1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации".

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 №1760-р.

Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 29.04.2011 №27 "О реализации государственной молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре".



Постановление администрации города от 04.08.2009 №1062 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг (работ) города Нижневартовска".

Устав города Нижневартовска.

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Нижневартовск, регламентирующие деятельность в сфере молодежной политики.

### **III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге "Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью"**

3.1. Муниципальная услуга "Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью" (далее – муниципальная услуга) может быть оказана на территории города Нижневартовска всем жителям города в возрасте от 14 до 30 лет (включительно) вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, иных обстоятельств на безвозмездной основе.

3.2. 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.

3.2.1. Методическое и информационное сопровождение работы с детьми и молодежью и деятельности детских и молодежных общественных объединений включает в себя: развитие и поддержку сайта "Молодежь города Н", организацию юридических консультаций силами студентов на сайте "Молодежь города Н"; семинары, информационные кампании и др.; проведение различных мероприятий (акции, конкурсы, фестивали, слеты, встречи и др.); поддержку в реализации молодежных инициатив.

3.2.2. Организация волонтерского движения включает в себя: создание и организацию деятельности системы работы с добровольцами; поддержку инициатив молодежи и общественных объединений, направленных на организацию добровольческого труда; интеграцию в российское и международное волонтерское движение; патронаж лиц с ограниченными возможностями и находящимися в трудной жизненной ситуации (из числа молодежи).

3.2.3. 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 и бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Нижневартовский центр занятости населения"; заключение договоров с предприятиями на создание временных рабочих мест для несовершеннолетних граждан; консультирование и методическую помощь работодателям, создающим временные рабочие места для подростков; контроль исполнения условий договоров по созданию временных рабочих мест.



3.3. Желающие получить доступ к муниципальной услуге могут получить информацию о мероприятиях, входящих в услугу, сроках и местах их проведения, условиях участия, обратившись в Молодежный центр по телефону: (3466) 41-72-72 или по адресу: ул. Маршала Жукова д.8 или через интернет-сайт "Молодежь города Н" [www.molod-nv.ru](http://www.molod-nv.ru).

Условия и порядок участия в конкретном мероприятии и порядок его проведения определяется положением о проведении мероприятия, утвержденным руководителем Молодежного центра. Положение размещается на интернет-сайте "Молодежь города Н" [www.molod-nv.ru](http://www.molod-nv.ru) в разделе "Официально".

Контактная информация о Молодежном центре представлена на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска [www.n-vartovsk.ru](http://www.n-vartovsk.ru).

3.4. Организация, оказывающая муниципальную услугу, может отказать жителю города в участии в мероприятии в случаях, если его возраст меньше 14 лет или больше 30 лет.

Отказ в участии в мероприятии по иным основаниям не допускается.

#### **IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги "Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью"**

4.1. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует 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 предоставления муниципальной услуги населению.

4.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует 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 следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений, соответствующих действующему законодательству Российской Федерации, и изъятие из обращения устаревших.

4.1.2. Условия размещения Молодежного центра:



- Молодежный центр должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения; помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной, факсимильной, электронной связью;

- размеры и состояние помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (не соответствующие санитарным нормам температуры и влажности воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

#### 4.1.3. Специальное и техническое оснащение Молодежного центра:

- Молодежный центр должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов;

- специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами; должны содержаться в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять;

- неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

#### 4.1.4. Укомплектованность Молодежного центра специалистами и их квалификация:

- Молодежный центр должен 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 регулярной учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами;

- у специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции;

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

#### 4.1.5. Состояние информации о Молодежном центре, порядок и правила предоставления муниципальной услуги населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 "О защите прав потребителей":



4.2.6. В случае проведения зрелищного молодежного мероприятия, Молодежный центр должен выделить участникам мероприятия помещения для переодевания.

4.2.7. Персонал Молодежного центра (в том числе технический), обязан отвечать на все вопросы участников и посетителей молодежного мероприятия.

4.2.8. Персонал, задействованный в процессе мероприятий, должен иметь необходимые и достаточные квалификацию и профессиональные навыки.

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

4.2.10. Содержание мероприятий должно соответствовать потребностям целевой аудитории, а также заявленным целям и задачам.

4.2.11. Время и место проведения мероприятий, должны быть удобными и приемлемыми для целевой аудитории.

4.2.12. Молодежный центр должен обеспечить наличие медицинской точки в помещении, в котором проводится мероприятие. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

## **V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. 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 Молодежного центра.

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

При невозможности или отказе работника Молодежного центра устранить допущенные нарушения требований Стандарта и (или) принести извинения, получатель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Получатель может обжаловать нарушения требований Стандарта следующими способами:

- направить жалобу руководителю Молодежного центра, в его отсутствие исполняющему обязанности руководителя;
- обратиться в управление по социальной и молодежной политике администрации города;
- обратиться в прокуратуру города или суд.

5.4. Жалоба на нарушения требований Стандарта руководителю Молодежного центра, в его отсутствие исполняющему обязанности руководителя.



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

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

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

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований получателя;
- аргументированно отказать получателю в удовлетворении его требований;
- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель 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.

5.5. Подача и рассмотрение жалобы на нарушение требований Стандарта в управлении по социальной и молодежной политике администрации города осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Молодежного центра.

Контроль осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

В целях осуществления внутреннего контроля Молодежный центр должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора) органами.

## **VI. Ответственность за нарушения требований Стандарта**

6.1. Работа Молодежного центра должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.



6.2. Руководитель Молодежного центра несет ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.3. Руководитель Молодежного центра обязан:

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

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Молодежного центра и виновным работникам применяются меры ответственности в установленном законодательством порядке.





Приложение 2 к постановлению  
администрации города  
от 19.09.2011 № 1042

**Стандарт  
качества предоставления муниципальной услуги  
"Организация отдыха детей в каникулярное время"**

**I. Перечень организаций,  
в отношении которых применяется стандарт качества  
предоставления муниципальной услуги "Организация отдыха  
детей в каникулярное время"**

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация отдыха детей в каникулярное время" (далее - Стандарт), является муниципальное автономное учреждение города Нижневартовска "Молодежный центр" (далее - Молодежный центр), расположенное по адресу: 628609, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Нижневартовск, улица Маршала Жукова, дом 8.

**II. Перечень нормативных правовых актов,  
регулирующих предоставление муниципальной услуги  
"Организация отдыха детей в каникулярное время"**

Конституция Российской Федерации.

Конвенция о правах ребенка (одобрена резолюцией №44/25 Генеральной Ассамблеи ООН от 20.11.89).

Закон Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Закон Российской Федерации от 24.07.98 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

Закон Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 "О защите прав потребителей".

Закон Российской Федерации от 24.06.99 №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".

Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.12.2009 №250-оз "Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре".

Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 08.07.2005 №62-оз "О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований отдельными государственными полномочиями Ханты-Мансийского автономного округа - Югры".

Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 27.01.2010 №21-п "О порядке организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре".



Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.02.2011 №43-п "О максимально допустимой доле родительской платы при предоставлении путевок детям в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, приобретаемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа - Югры".

Постановление Главы города от 29.01.2008 №80 "Об организации отдыха, оздоровления и занятости детей, подростков и молодежи города в каникулярный период".

Постановление администрации города от 13.05.2010 №576 "Об организации отдыха и оздоровления детей в каникулярный период на территории города Нижневартовска".

Постановление администрации города от 04.08.2009 №1062 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг (работ) города Нижневартовска".

Устав города Нижневартовска.

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Нижневартовск.

### **III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге "Организация отдыха детей в каникулярное время"**

3.1. Муниципальная услуга "Организация отдыха детей в каникулярное время" (далее – муниципальная услуга) может быть оказана на территории города Нижневартовска всем жителям города в возрасте от 6 до 17 лет (включительно) вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.1.1. Муниципальная услуга частично оплачивается получателями в соответствии с нормативными правовыми актами

До момента отъезда в оздоровительное учреждение родители (или законные представители) должны произвести оплату доли родительской платы за отдых ребенка в оздоровительном учреждении и оформить медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка.

Объем оказываемой муниципальной услуги ограничен количеством путевок в оздоровительные учреждения, приобретенных администрацией города.

3.1.2. Для получения муниципальной услуги одному из родителей (законных представителей) необходимо подать в Молодежный центр заявление о предоставлении путевки.

Контактная информация о Молодежном центре представлена на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска [www.n-vartovsk.ru](http://www.n-vartovsk.ru).

В заявлении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество, дата рождения, количество полных лет потребителя муниципальной услуги (указывается обязательно);
- фамилия, имя, отчество родителей (законных представителей) потребителя муниципальной услуги (указывается обязательно);



- место жительства (указывается обязательно);
- место учебы, работы с указанием должности (указывается обязательно);
- наименование направления выезда для отдыха (указывается обязательно);
- срок заезда в оздоровительное учреждение (указывается обязательно);
- дата подачи заявления, подпись;
- контактный телефон (указывается обязательно);
- адрес электронной почты (при наличии).

Вместе с заявлением необходимо представить документы, которые установлены постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 27.01.2010 №21-п "О порядке организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре".

Молодежный центр может отказать заявителю в приеме заявления по следующим причинам:

- получатель муниципальной услуги младше 6 лет либо старше 17 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- имеется медицинское противопоказание;
- отсутствие документов, указанных в подпункте 3.1.2;
- отсутствие мест в формируемых группах отдыха по направлениям;
- несоответствие критериям набора в группы отдыха по направлениям, определяемых уполномоченным органом по организации отдыха и оздоровления детей.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.1.3. Молодежный центр должен сообщить получателям муниципальной услуги, включенным в список отдыхающих, о месте и времени проведения отдыха, месте и времени сбора для отправления не менее чем за 14 дней до дня отправления.

3.1.4. Получатель муниципальной услуги обязан явиться в место сбора в указанное Молодежным центром время. При себе необходимо иметь медицинскую справку о состоянии здоровья, документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий оплату муниципальной услуги.

Без представления документов, указанных выше, получателю муниципальной услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.5. Мероприятия, направленные на организацию досуга и отдыха детей (туристические слеты, конкурсno-игровые программы), семейного досуга и отдыха, городские праздники на открытых площадках реализуются в соответствии с требованиями, определенными Стандартом.

#### **IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги "Организация отдыха детей в каникулярное время"**

4.1. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

4.1.1. Молодежный центр несет ответственность за качественное формирование групп отдыхающих в соответствии с требованиями, установленными



организаторами отдыха, сбор и оформление необходимых документов, организацию сопровождения организованных групп детей, выезжающих в оздоровительные учреждения за счет бюджета города.

4.1.2. Оказание муниципальной услуги должно осуществляться в помещениях, которые должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям противопожарной безопасности.

4.1.3. Персонал Молодежного центра не должен отдавать предпочтение отдельным несовершеннолетним при определении очередности, оказании помощи, распределении работ и обязанностей, мест, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

4.1.4. Персонал Молодежного центра не должен требовать от получателей муниципальной услуги ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха.

4.1.5. Персонал Молодежного центра должен по существу отвечать на все вопросы получателей муниципальной услуги, связанные с организацией отдыха, либо должен указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

4.1.6. Мероприятия, направленные на организацию досуга и отдыха в условиях природной среды (народные гуляния, выставки-ярмарки, конкурсно-игровые программы, программы семейного досуга и отдыха, городские праздники на открытых площадках), реализуются в соответствии с требованиями, определенными стандартом качества предоставления муниципальной услуги "Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью".

4.2. Оказание муниципальной услуги производится в соответствии с принципами законности, доступности, комфортности. Содержание муниципальной услуги должно соответствовать цели ее предоставления и быть адресовано на определенную целевую аудиторию.

## **V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. 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 Молодежного центра.

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

При невозможности или отказе работника Молодежного центра устранить допущенные нарушения требований Стандарта и (или) принести извинения получатель может использовать иные способы обжалования.



5.3. Получатель может обжаловать нарушения требований Стандарта следующими способами:

- направить жалобу руководителю Молодежного центра, в его отсутствие - исполняющему обязанности руководителя;
- обратиться в управление по социальной и молодежной политике администрации города;
- обратиться в прокуратуру города или суд.

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

Жалоба на нарушения требований Стандарта направляется руководителю Молодежного центра, в его отсутствие - исполняющему обязанности руководителя.

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

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

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований получателя;
- аргументированно отказать получателю в удовлетворении его требований;
- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель 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 представить 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.

5.5. Подача и рассмотрение жалобы на нарушение требований Стандарта в управлении по социальной и молодежной политике администрации города осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Молодежного центра.

Контроль осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

В целях осуществления внутреннего контроля Молодежный центр должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать следующие этапы: планирование работы с получателями муниципальной услуги, оформление результатов контроля, выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков.



Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора) органами.

## VI. Ответственность за нарушения требований Стандарта

6.1. Работа Молодежного центра должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Молодежного центра несет ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.3. Руководитель Молодежного центра обязан:

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

6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Молодежного центра и виновным работникам применяются меры ответственности в установленном законодательством порядке.

