

Постановление  
Исполнительного комитета муниципального  
образования город Набережные Челны

от 10.04.2013

№2395

Об утверждении стандартов качества  
муниципальных услуг, предоставляемых  
муниципальными учреждениями  
по работе с молодежью

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии со статьей 41 Устава города, постановлением Исполнительного комитета от 27.12.2010 №8458 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Набережные Челны в качестве основных видов деятельности, и показателей качества муниципальных услуг», положением о стандартах качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением Исполнительного комитета от 28.05.2012 №2874

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

- 1) стандарт качества муниципальной услуги «Организация досуга, отдыха и оздоровления подростков и молодежи» согласно приложению №1;
- 2) стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение занятости подростков и молодежи» согласно приложению №2;
- 3) стандарт качества муниципальной услуги «Оказание психологической, информационной и иной помощи подросткам и молодежи» согласно приложению №3.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Исполнительного комитета Халимова Р.М.

Руководитель  
Исполнительного комитета

Ф.Ф. Латыпов

Приложение №1  
к постановлению  
Исполнительного комитета  
от «10» апреля 2013 № 2395

Стандарт качества муниципальной услуги  
«Организация досуга, отдыха и оздоровления подростков и молодежи»

Глава 1. Общие положения

1. Получателями муниципальной услуги «Организация досуга, отдыха и оздоровления подростков и молодежи» (далее – муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования город Набережные Челны, в возрасте от 14 до 30 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного положения, иных обстоятельств.

2. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами города Набережные Челны:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- 6) Законом Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании»;
- 7) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 8) Конституцией Республики Татарстан;
- 9) Законом Республики Татарстан от 29.10.2009 №50-ЗРТ «О профилактике наркомании и токсикомании»;
- 11) Законом Республики Татарстан от 19.10.1993 №1983-ХП «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан»;
- 12) Уставом муниципального образования город Набережные Челны, утвержденным решением Представительного органа муниципального образования город Набережные Челны от 08.12.2005 №6/5;

13) Положением о стандартах качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением Исполнительного комитета от 28.05.2012 №2874;

14) Постановлением Исполнительного комитета от 27.12.2010 №8458 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Набережные Челны в качестве основных видов деятельности, и показателей качества муниципальных услуг»;

15) постановлением Исполнительного комитета от 30.06.2009 №2658 «О Порядке оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества предоставления муниципальных услуг»;

16) уставом учреждения;

17) настоящим Стандартом качества.

Глава 2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

3. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги представлен в таблице №1.

Таблица №1

№	Перечень документов	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
для приема получателя муниципальной услуги в кружок, секцию, клубное формирование, творческое и общественное объединение			
1.	Документ, удостоверяющий личность гражданина: паспорт;  свидетельство о рождении	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и структурные подразделения, органы записи актов гражданского состояния по месту жительства	с 14 лет и старше  до 14 лет
2.	Заявление (анкета, договор) родителя (законного представителя); личное заявление (анкета, договор) (для детей с 14 лет) установленного учреждением образца	-	-
3.	Заключение лечебно-профилактического учреждения государственной или муниципальной системы здравоохранения о состоянии здоровья получателя муниципальной услуги (далее - справка о состоянии здоровья) в случае, если профиль кружка, секции, клубного формирования, творческого и общественного объединения связан с физическими нагрузками	учреждение здравоохранения по месту жительства	3 месяца

	(СанПиН 2.4.4.1251-03).		
для приема получателя муниципальной услуги в профильную смену лагеря с целью отдыха и оздоровления			
1.	Документ, удостоверяющий личность гражданина: паспорт;  свидетельство о рождении	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и структурные подразделения, органы записи актов гражданского состояния по месту жительства	с 14 лет и старше  до 14 лет
2.	Заявление (договор) родителя (законного представителя) установленного учреждением образца	-	-
3.	Сертификат о профилактических прививках	учреждение здравоохранения по месту жительства или образовательное учреждение, в котором обучается получатель муниципальной услуги	3 месяца
4.	Справка о состоянии здоровья (СанПиН 2.4.4.1204-03)	учреждение здравоохранения по месту жительства	3 месяца
5.	Медицинский полис	страховая медицинская организация	-

4. Для приема в кружок, секцию, клубное формирование, творческое и общественное объединение получателю муниципальной услуги необходимо совершить следующие действия:

1) родителю (законному представителю) получателя муниципальной услуги либо, при достижении возраста 14 лет, получателю муниципальной услуги лично подать заявление (заполнить анкету, договор) в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, с приложением документов, указанных в пункте 3 настоящего Стандарта качества;

2) пройти собеседование с руководителем кружка, секции, клубного формирования, творческого и общественного объединения, которое получатель муниципальной услуги желает посещать (в случае, если требования о прохождении собеседования определены правилами, методиками, положениями, инструкциями учреждения).

Прием в учреждение осуществляет руководитель учреждения самостоятельно с учетом требований действующих нормативно-правовых актов.

5. Для приема в профильную смену лагеря с целью отдыха и оздоровления (далее – профильная смена) родителю (законному представителю) получателя муниципальной услуги необходимо подать заявление (заполнить договор) в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу и являющееся организатором профильной смены, с приложением документов, указанных в пункте 3 настоящего Стандарта качества.

Для подростков и молодежи, находящихся в трудной жизненной ситуации, к заявлению (договору) дополнительно прилагаются документы, подтверждающие трудную жизненную ситуацию (справка о получении государственного ежемесячного пособия на ребенка, удостоверение).

В случаях, когда трудную жизненную ситуацию невозможно подтвердить документально, работником учреждения составляется акт, обосновывающий прием получателя муниципальной услуги в профильную смену.

Решение о зачислении получателя муниципальной услуги в профильную смену принимается совместно (по согласованию) с директором профильной смены и директором учреждения и оформляется приказом директора профильной смены.

По результатам принятого решения работник учреждения выдает получателю муниципальной услуги путёвку и памятку с информацией о дате и времени начала профильной смены, месте нахождения лагеря и вещах, которые получателю муниципальной услуги необходимо иметь при себе.

В случае превышения спроса на муниципальную услугу, приоритетное право на зачисление в профильную смену принадлежит подросткам и молодежи, занимающимся профильной деятельностью, обозначенной в содержательной программе профильной смены, а также подросткам и молодежи, находящимся в трудной жизненной ситуации.

6. Порядок приема получателей муниципальной услуги в учреждение в части, не отрегулированной законодательством Российской Федерации, определяется учредителем учреждения и закрепляется в уставе учреждения.

Права и обязанности получателей муниципальной услуги должны быть определены уставом и иными, предусмотренными уставом, локальными актами.

7. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными автономными учреждениями города Набережные Челны:

- 1) «Молодежным центром «Орион»;
- 2) «Молодежным центром «Заман»;
- 3) «Молодежным центром «Шатлык»;
- 4) «Молодежным центром «Нур»;
- 5) «Центром подростково-молодежных клубов «Подросток».

8. Учреждение осуществляет работу с подростками, молодежью в течение всего календарного года.

9. Учреждение самостоятельно разрабатывает программу развития своей деятельности с учетом особенностей социально-экономического развития муниципального образования, национально-культурных традиций, запросов

получателей муниципальной услуги, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций.

10. Учреждение может организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда, отдыха подростков и молодежи, их родителей (законных представителей).

### Глава 3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги

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

12. В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены помещения, соответствующие требованиям законодательства и необходимые для реализации соответствующего вида деятельности (учебные помещения, классные комнаты, гардеробная, специализированные помещения (спортивный и актовый залы) и другие помещения в зависимости от предметной направленности деятельности учреждения.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений устанавливаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализуемого вида деятельности, единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

13. Учреждение должно быть оснащено объектами охранной и пожарной сигнализации.

14. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

15. Объем материальных и финансовых ресурсов должен обеспечивать соблюдение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги.

### Глава 4. Требования к безопасности предоставления муниципальной услуги

16. Учреждение должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

17. В состав документов, в соответствии с которыми предоставляется муниципальная услуга, входят:

- 1) устав учреждения;
- 2) Стандарт качества муниципальной услуги;
- 3) муниципальное задание учреждения;
- 4) руководства, правила, методики, положения, инструкции, расписания и планы, регламентирующие процесс предоставления муниципальной услуги.

18. Помещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать правилам пожарной безопасности, установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам.

19. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах зданий.

20. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

21. Учреждение несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за:

- 1) выполнение функций, определенных его уставом;
- 2) соответствие форм, методов и средств организации свободного времени подростков и молодежи их возрасту, интересам и потребностям;
- 3) жизнь и здоровье подростков, молодежи и работников учреждения во время организации работы и осуществления учебно-воспитательной деятельности;
- 4) соблюдение прав и свобод подростков, молодежи и работников учреждения.

#### Глава 5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

22. Муниципальная услуга носит заявительный характер, одинаково доступна и предоставляется получателям муниципальной услуги, указанным в пункте 1 настоящего Стандарта качества, в течение всего календарного года.

23. Расписание занятий учреждения составляется администрацией учреждения в целях создания наиболее благоприятного режима организации свободного времени получателей муниципальной услуги, по представлению работников учреждения с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей получателей муниципальной услуги и установленных санитарно-эпидемиологических норм, при этом начало занятий в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, должно быть не ранее 8.00 часов, а их окончание – не позднее 21.00 часа.

В исключительных случаях, учитывая возраст получателя муниципальной услуги (студенты, работающая молодежь), допускается окончание занятий не позднее 23.00 часов.

24. Учреждением созданы условия, обеспечивающие равные возможности доступа к предоставлению муниципальной услуги подросткам, молодежи с ограниченными физическими возможностями (за исключением случаев, указанных в пункте 36 настоящего Стандарта качества).

25. Приостановление предоставления муниципальной услуги носит заявительный характер. Место за получателем муниципальной услуги в учреждении сохраняется в следующих случаях:

- 1) на период болезни получателя муниципальной услуги или родителей (законных представителей);
- 2) санаторно-курортного лечения получателя муниципальной услуги;
- 3) на период отсутствия получателя муниципальной услуги по причинам, подтвержденным документально (заявление родителей (законных представителей), справка-вызов).

#### Глава 6. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

26. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом квалифицированных специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием учреждения. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

27. К педагогической деятельности в учреждении допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, отвечающие требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников.

28. К педагогической деятельности не допускаются лица:

- 1) лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- 2) имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, а также против общественной безопасности;
- 3) имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- 4) признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- 5) имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

29. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры.

30. Повышение квалификации педагогических и руководящих работников проводится не реже одного раза за пять лет работы в данной должности путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

#### Глава 7. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за её получением и в ходе предоставления муниципальной услуги

31. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги информацию о своем наименовании, местонахождении (адрес) и режиме работы.

Информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность.

32. Информация об учреждении, о наборе в кружки, секции, клубные формирования, творческие и общественные объединения, профильные смены (в том числе об их деятельности) размещается на информационных стендах учреждения, в средствах массовой информации, официальном сайте муниципального образования город Набережные Челны в сети Интернет ([www.nabchelny.ru](http://www.nabchelny.ru)), молодежном портале города Набережные Челны ([www.algachelny.ru](http://www.algachelny.ru)) и официальном сайте учреждения.

33. В состав информации о муниципальной услуге, предоставляемой учреждением, должны быть включены:

- 1) характеристика муниципальной услуги;
- 2) наименование настоящего Стандарта качества;
- 3) информация о качестве муниципальной услуги, условиях ее предоставления;
- 4) информация о возможности влияния получателей муниципальной услуги на качество муниципальной услуги;
- 5) информация о возможности оценки качества муниципальной услуги получателем муниципальной услуги;
- 6) информация о предоставлении муниципальной услуги за плату с указанием размера стоимости муниципальной услуги;
- 7) гарантийные обязательства учреждения – исполнителя муниципальной услуги.

34. Родителям (законным представителям) получателей муниципальной услуги должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием предоставления муниципальной услуги.

35. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать указание на конкретное лицо, которое будет предоставлять данную муниципальную услугу.

36. Информация о деятельности, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

#### Глава 8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Описание результата предоставления муниципальной услуги

37. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отрицательные результаты собеседования с претендентом на получение муниципальной услуги (в случае, если требования о прохождении собеседования определены правилами, методиками, положениями, инструкциями учреждения);

2) противопоказания по состоянию здоровья к зачислению в учреждение на основании медицинского заключения о состоянии здоровья (в случае, если профиль кружка, секции, клубного формирования, творческого и общественного объединения связан с физическими нагрузками).

38. Результатом предоставления муниципальной услуги должно стать:

1) сохранение и укрепление здоровья получателей муниципальной услуги;

2) социальная адаптация и социальная реабилитация получателей муниципальной услуги;

3) положительные изменения индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей получателей муниципальной услуги;

4) участие в культурно-массовых мероприятиях, организуемых на территории муниципального образования город Набережные Челны;

5) участие в городских, региональных, всероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках, участие в культурной и общественной жизни города;

6) профилактика терроризма и экстремизма среди несовершеннолетних;

7) профилактика безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних.

39. Работа учреждения в области повышения качества предоставления муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя муниципальной услуги и эффективную социальную адаптацию и реабилитацию получателей муниципальной услуги, находящихся в трудной жизненной ситуации.

40. Результат предоставления муниципальной услуги описывается критериями качества предоставления муниципальной услуги, представленными в таблице №2.

Таблица №2

№ п/п	Характеристика индикатора	Нормативное значение индикатора %
1.	Нормативное обеспечение деятельности кружков, секций, клубных формирований, творческих и общественных	100

	объединений, профильных смен (наличие положения, плана работы, журнала)	
2.	Укомплектованность учреждения квалифицированными работниками в соответствии со штатным расписанием	100
3.	Доля получателей муниципальной услуги по отношению к плановому показателю	100
4.	Количество обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги за 12 месяцев, предшествующих контрольным мероприятиям	0

## Глава 9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества муниципальной услуги

41. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) руководителя учреждения, а также работников учреждения, непосредственно участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются случаи, предусмотренные статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

42. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя руководителя учреждения либо на имя Руководителя Исполнительного комитета.

43. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у получателя муниципальной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

44. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения либо руководителя и (или) работника учреждения, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства получателя муниципальной услуги, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю муниципальной услуги;

3) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых получатель муниципальной услуги не согласен с решением, действием (бездействием) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги. Получателем муниципальной услуги могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя муниципальной услуги, либо их копии.

45. Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной

услуги либо его доверенным лицом в соответствии с гражданским законодательством.

46. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения либо Руководитель Исполнительного комитета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных руководителем учреждения и (или) работником учреждения, непосредственно участвующим в предоставлении муниципальной услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата получателю муниципальной услуги денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

47. Копия решения, указанного в пункте 45 настоящего Стандарта качества, направляется получателю муниципальной услуги в письменной форме и по желанию получателя муниципальной услуги в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

## Глава 10. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги

48. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

49. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным фактам несоблюдения настоящего Стандарта качества и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по итогам года).

50. Управление образования и по делам молодежи Исполнительного комитета осуществляет внешний контроль над деятельностью учреждения в части соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту качества с помощью контрольных мероприятий:

1) плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные управлением образования и по делам молодежи Исполнительного комитета;

2) внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений (жалоб) получателей муниципальной услуги на качество предоставляемой муниципальной услуги, на основании приказа начальника управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета о проверке работников учреждения, действия которых обжалуются.

51. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально

подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы настоящего Стандарта качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 рабочих дней со дня предоставления должностным лицом акта начальник (заместитель начальника) управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета обязан рассмотреть акт и при наличии у исполнителя нарушений настоящего Стандарта качества принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

#### Глава 11. Информация о предоставлении муниципальной слуги за плату или бесплатно

52. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной и платной основах.

53. Стоимость платных муниципальных услуг определяется учреждением по согласованию с учредителем учреждения.

Руководитель Аппарата  
Исполнительного комитета

И.М. Яруллин

Приложение №2  
к постановлению  
Исполнительного комитета  
от «10» апреля 2013 № 2395

Стандарт  
качества муниципальной услуги  
«Обеспечение занятости подростков и молодежи»

Глава 1. Общие положения

1. Получателями муниципальной услуги «Обеспечение занятости подростков и молодежи» (далее – муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования город Набережные Челны, в возрасте от 14 до 35 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного положения, иных обстоятельств.

2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением города Набережные Челны «Центр по трудоустройству учащейся и студенческой молодежи» (далее – учреждение).

3. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами города Набережные Челны:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- 6) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Законом Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании»;
- 8) Законом Российской Федерации от 19.04.1991 №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;
- 9) Конституцией Республики Татарстан;
- 10) Законом Республики Татарстан от 19.10.1993 №1982-ХП «Об образовании»;
- 11) Законом Республики Татарстан от 19.10.1993 №1983-ХП «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан»;

12) Уставом муниципального образования город Набережные Челны, утвержденным решением Представительного органа муниципального образования город Набережные Челны от 08.12.2005 №6/5;

13) постановлением Исполнительного комитета от 27.12.2010 №8458 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Набережные Челны в качестве основных видов деятельности, и показателей качества муниципальных услуг»;

14) постановлением Исполнительного комитета от 30.06.2009 №2658 «О Порядке оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества предоставления муниципальных услуг»;

15) постановлением Исполнительного комитета от 28.05.2012 №2874 «Положение о стандартах качества муниципальных услуг»;

16) уставом учреждения;

17) настоящим Стандартом качества.

Глава 2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

4. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, представлен в таблице №1.

Таблица №1

№ п/п	Перечень документов	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
1.	Документ, удостоверяющий личность гражданина: паспорт	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и структурные подразделения	с 14 лет и старше
2.	заявление (анкета) установленного учреждением образца	-	-

5. Предоставление муниципальной услуги производится в части:

1) информирования о возможностях трудоустройства получателя муниципальной услуги в день обращения без предварительной записи;

2) временного трудоустройства получателя муниципальной услуги при наличии вакансий в организациях, предоставляющих временные рабочие места, в день обращения без предварительной записи.

6. Учреждение при предоставлении муниципальной услуги:

1) участвует в профессиональной ориентации подростков и молодежи;

2) содействует трудовому устройству подростков и молодежи.

7. Для получения доступа к муниципальной услуге получателю муниципальной услуги необходимо подать заявление (анкету) в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, с приложением документов, указанных в пункте 4 настоящего Стандарта качества.

На основании представленных документов работник учреждения, непосредственно участвующий в предоставлении муниципальной услуги (далее – работник учреждения), принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с основаниями, установленными настоящим Стандартом качества.

Работник учреждения разъясняет претенденту на получение муниципальной услуги причины, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги либо порядок предоставления муниципальной услуги.

8. Работник учреждения осуществляет подбор для получателя муниципальной услуги вариантов трудоустройства в банке вакансий и работодателей, содержащем сведения о свободных рабочих местах (вакантных должностях).

Подбор вариантов трудоустройства осуществляется с учетом состояния здоровья, возрастных, профессиональных и других индивидуальных особенностей получателя муниципальной услуги, пожеланий к условиям работы временного характера (заработная плата, режим рабочего времени, место расположения, характер труда, должность, профессия (специальность), а также требований работодателя к исполнению трудовой функции и кандидатуре работника.

9. Работник учреждения при наличии вариантов трудоустройства предлагает их получателю муниципальной услуги.

10. Получатель муниципальной услуги осуществляет выбор варианта трудоустройства из предложенного перечня и выражает свое согласие на направление для участия во временном трудоустройстве.

Получатель муниципальной услуги имеет право выбрать несколько вариантов временного трудоустройства из предложенного работником учреждения.

11. Работник учреждения уведомляет получателя муниципальной услуги о необходимости предоставления информации о результатах собеседования с работодателем.

### Глава 3. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

12. В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены помещения, соответствующие требованиям законодательства и необходимые для реализации соответствующего вида деятельности.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализуемого вида деятельности, единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования и оснащения необходимой мебелью.

13. Учреждение должно быть оснащено объектами охранной и пожарной сигнализации.

14. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и

норм, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

15. Объем материальных и финансовых ресурсов должен обеспечивать соблюдение настоящего Стандарта качества.

#### Глава 4. Требования к безопасности предоставления муниципальной услуги

16. Учреждение должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

В состав документов, в соответствии с которыми предоставляется муниципальная услуга, входят:

- 1) устав учреждения;
- 2) Стандарт качества муниципальной услуги;
- 3) муниципальное задание учреждения;
- 4) руководства, правила, методики, положения, инструкции, расписания и планы, регламентирующие процесс предоставления муниципальной услуги.

17. Помещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать правилам пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам, утвержденным действующим законодательством.

18. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

19. Учреждение несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за:

- 1) выполнение функций, определенных его уставом;
- 2) соответствие форм, методов и средств организации свободного времени получателей муниципальной услуги их возрасту, интересам и потребностям;
- 3) жизнь и здоровье получателей муниципальной услуги и работников учреждения во время предоставления муниципальной услуги;
- 4) соблюдение прав и свобод получателей муниципальной услуги и работников учреждения.

#### Глава 5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

20. Муниципальная услуга носит заявительный характер, одинаково доступна и предоставляется получателям муниципальной услуги, указанным в пункте 1 настоящего Стандарта качества, в течение всего календарного года.

21. Учреждение размещено в специально предназначенном здании, доступном для получателей муниципальной услуги с учетом пешеходной и транспортной доступности.

22. Учреждение предоставляет муниципальную услугу в рабочие дни с понедельника по пятницу, с 8.00 часов до 17.00 часов.

23. Муниципальная услуга предоставляется особым категориям граждан (инвалидам) на общих основаниях.

#### Глава 6. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

24. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом квалифицированных специалистов в соответствии со штатным расписанием.

25. Каждый работник учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

26. Повышение квалификации работников проводится не реже одного раза за пять лет работы в данной должности путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

#### Глава 7. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе предоставления муниципальной услуги

27. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги информацию о своем наименовании, местонахождении (адрес) и режиме работы.

Информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность.

28. Информация об учреждении размещается на информационных стендах учреждения, в средствах массовой информации, официальном сайте муниципального образования город Набережные Челны в сети Интернет ([www.nabchelny.ru](http://www.nabchelny.ru)), молодежном портале города Набережные Челны ([www.algachelny.ru](http://www.algachelny.ru)) и официальном сайте учреждения.

29. В состав информации о муниципальной услуге, предоставляемой учреждением, должны быть включены:

- 1) характеристика муниципальной услуги;
- 2) наименование настоящего Стандарта качества;
- 3) информация о качестве муниципальной услуги, условиях ее предоставления;
- 4) информация о возможности влияния получателей муниципальной услуги на качество муниципальной услуги;
- 5) информация о возможности оценки качества муниципальной услуги получателем муниципальной услуги;
- 6) информация о предоставлении муниципальной услуги за плату с указанием размера стоимости муниципальной услуги;

7) гарантийные обязательства учреждения – исполнителя муниципальной услуги.

30. Родителям (законным представителям) получателей муниципальной услуги должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием предоставления муниципальной услуги.

31. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать указание на конкретное лицо, которое будет предоставлять данную муниципальную услугу.

32. Информация о деятельности, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

#### Глава 8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Описание результата предоставления муниципальной услуги

30. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие вакансий на момент обращения получателя муниципальной услуги.

31. Результатом предоставления муниципальной услуги должно стать:

1) социальная адаптация и социальная реабилитация получателей муниципальной услуги;

2) положительные изменения индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей получателей муниципальной услуги;

3) участие в культурно-массовых мероприятиях, организуемых на территории города;

4) профилактика терроризма и экстремизма среди несовершеннолетних;

5) профилактика безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних.

32. Работа учреждения в области повышения качества предоставления муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя муниципальной услуги.

33. При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями уставной деятельности учреждения и утвержденным в установленном порядке муниципальным заданием учреждения;

2) соответствие предоставления муниципальной услуги настоящему Стандарту качества и отсутствие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги и их родителей (законных представителей).

34. Результат предоставления муниципальной услуги описывается критериями качества предоставления муниципальной услуги, представленными в таблице №2.

Таблица №2

№ п/п	Характеристика индикатора	Нормативное значение индикатора %
1.	Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием	100
2.	Количество обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги за 12 месяцев, предшествующих контрольным мероприятиям	0
3.	Материально техническое оснащение учреждения:	
	- удельный вес обеспеченности компьютерами	100
	- удельный вес обеспеченности офисной техникой	100
	- удельный вес обеспеченности телефонной связью	25

## Глава 9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества муниципальной услуги

35. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) руководителя учреждения, а также работников учреждения, непосредственно участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются случаи, предусмотренные статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

36. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя руководителя учреждения либо на имя Руководителя Исполнительного комитета.

37. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у получателя муниципальной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

38. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения либо руководителя и (или) работника учреждения, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства получателя муниципальной услуги, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю муниципальной услуги;

3) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых получатель муниципальной услуги не согласен с решением, действием (бездействием) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги. Получателем муниципальной услуги могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя

муниципальной услуги, либо их копии.

39. Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги либо его доверенным лицом в соответствии с гражданским законодательством.

40. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения либо Руководитель Исполнительного комитета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных руководителем учреждения и (или) работником учреждения, непосредственно участвующим в предоставлении муниципальной услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата получателю муниципальной услуги денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

41. Копия решения, указанного в пункте 40 настоящего Стандарта качества, направляется получателю муниципальной услуги в письменной форме и по желанию получателя муниципальной услуги в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

## Глава 10. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги.

### Информация о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно

42. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

43. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным фактам несоблюдения настоящего Стандарта качества и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по итогам года).

44. Управление образования и по делам молодежи Исполнительного комитета осуществляет внешний контроль над деятельностью учреждения в части соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту качества с помощью контрольных мероприятий:

1) плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные управлением образования и по делам молодежи Исполнительного комитета;

2) внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений (жалоб) получателей муниципальной услуги на качество предоставляемой муниципальной услуги, на основании приказа начальника

управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета о проверке работников учреждения, действия которых обжалуются.

45. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы настоящего Стандарта качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более пяти рабочих дней со дня предоставления должностным лицом акта начальник (заместитель начальника) управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета обязан рассмотреть акт и при наличии у исполнителя нарушений настоящего Стандарта качества принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

46. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Руководитель Аппарата  
Исполнительного комитета

И.М. Яруллин

Приложение №3  
к постановлению  
Исполнительного комитета  
от «10» апреля 2013 № 2395

Стандарт качества муниципальной услуги  
«Оказание психологической, информационной и иной помощи  
подросткам и молодежи»

Глава 1. Общие положения

1. Получателями муниципальной услуги «Оказание психологической, информационной и иной помощи подросткам и молодежи» (далее – муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования город Набережные Челны, в возрасте от 14 до 30 лет (если иное не предусмотрено спецификой деятельности учреждения), вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного положения, иных обстоятельств.

2. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами города Набережные Челны:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- 5) Федеральным законом от 10.12.1995 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- 6) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Законом Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании»;
- 8) Конституцией Республики Татарстан;
- 9) Законом Республики Татарстан от 29.10.2009 №50-ЗРТ «О профилактике наркомании и токсикомании»;
- 10) Законом Республики Татарстан от 19.10.1993 №1983-ХП «О молодежи и государственной молодежной политике в Республике Татарстан»;
- 11) Уставом муниципального образования город Набережные Челны, утвержденным решением Представительного органа муниципального образования город Набережные Челны от 08.12.2005 №6/5;

12) Положением о стандартах качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением Исполнительного комитета от 28.05.2012 №2874;

13) Постановлением Исполнительного комитета от 27.12.2010 №8458 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Набережные Челны в качестве основных видов деятельности, и показателей качества муниципальных услуг»;

14) уставом учреждения;

15) настоящим Стандартом качества.

Глава 2. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями (далее - учреждение):

1) «Центр психолого-педагогической помощи «Диалог»;

2) «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия».

4. Учреждение осуществляет работу в течение всего календарного года.

5. Перечень муниципальных услуг, предоставляемых учреждением «Центр психолого-педагогической помощи «Диалог»:

1) методическая и информационно-аналитическая работа, направленная на совершенствование психолого-педагогического обслуживания граждан, обращающихся в учреждение;

2) психологическая, профилактическая и консультационная помощь;

3) лекционные, тематические и интерактивные занятия, тренинги;

4) информирование населения по вопросам психологического здоровья.

6. Перечень муниципальных услуг, предоставляемых учреждением «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия»:

1) телефонное консультирование населения;

2) очное кризисное консультирование;

3) лекционные, тематические и интерактивные занятия, тренинги;

4) информирование населения по вопросам психологического здоровья.

7. Предоставление муниципальной услуги носит анонимный характер и не требует предоставления документов (письменных заявлений).

8. Для доступа к муниципальной услуге, предоставляемой учреждением «Центр психолого-педагогической помощи «Диалог», получателю муниципальной услуги необходимо совершить следующие действия:

1) лично или в присутствии законного представителя обратиться в учреждение;

2) ознакомиться с информацией о существующих в учреждении психологических, информационных услугах, режиме работы специалистов, графиках мероприятий на официальном сайте муниципального образования город Набережные Челны в сети Интернет: ([www.nabchelny.ru](http://www.nabchelny.ru)), молодежном портале города Набережные Челны: ([www.algachelny.ru](http://www.algachelny.ru)) и официальном сайте учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется получателю муниципальной услуги в сроки, предусмотренные утвержденными в установленном порядке положениями или программами об информационных, психологических и профилактических мероприятиях для подростков и молодежи.

Решение о предоставлении (непредоставлении) муниципальной услуги принимается в течение 3 рабочих дней со дня обращения получателя муниципальной услуги в учреждение.

9. Для доступа к муниципальной услуге, предоставляемой учреждением «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия», получателю муниципальной услуги необходимо позвонить на телефон, указанный в средствах массовой информации, официальном сайте муниципального образования город Набережные Челны в сети Интернет: ([www.nabchelny.ru](http://www.nabchelny.ru)), молодежном портале города Набережные Челны: ([www.algachelny.ru](http://www.algachelny.ru)) и официальном сайте учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется получателю муниципальной услуги в день обращения без предварительной записи.

10. При получении муниципальной услуги получатель имеет право на:

1) получение психологической помощи и защиту на основе соблюдения прав человека и гражданина, принципа социальной справедливости;

2) получение информации о собственном психологическом состоянии, его возможной динамике и применяемых методах психологического воздействия в доступной для него форме;

3) анонимность обращения и сохранение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной специалисту при оказании психологической помощи и защиты, за исключением случаев, установленных законодательством;

4) согласие или отказ на любой стадии оказания ему психологической помощи и защиты от использования его в качестве объекта научных исследований и от фото-, видеозаписей при предоставлении ему психологической помощи;

5) получение психологической помощи согласно профессиональной компетенции, специализации и квалификации специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

11. Осуществляемая учреждением муниципальная услуга основывается на принципах:

1) адресности;

2) доступности;

3) добровольности;

4) гуманности;

5) приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в сложной психологической ситуации;

6) конфиденциальности и анонимности;

7) профилактической направленности.

12. Для получения муниципальной услуги получатели муниципальной услуги могут:

1) обратиться по телефону учреждения для предварительной записи;

2) обратиться по телефону для получения квалифицированной, экстренной и анонимной муниципальной услуги по телефону;

3) лично явиться в местонахождение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (если иное не предусмотрено спецификой деятельности учреждения) или в места, специально определенные на период проведения информационных, психологических и профилактических мероприятий для подростков и молодежи, акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций, семинаров, лекций, тренингов.

### Глава 3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги

13. В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены помещения, соответствующие требованиям законодательства и необходимые для реализации соответствующего вида деятельности.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений устанавливаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализуемого вида деятельности, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

14. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

15. Учреждение должно быть оснащено объектами охранной и пожарной сигнализации в соответствии с установленными требованиями.

16. Объем материальных и финансовых ресурсов должен обеспечивать соблюдение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги.

### Глава 4. Требования к безопасности предоставления муниципальной услуги

17. Учреждение должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

18. В состав документов, в соответствии с которыми предоставляется муниципальная услуга, входят:

- 1) устав учреждения;
- 2) Стандарт качества муниципальной услуги;
- 3) муниципальное задание учреждения;
- 4) руководства, правила, методики, положения, инструкции, расписания и планы, регламентирующие процесс предоставления муниципальной услуги.

19. Помещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать правилам пожарной безопасности, установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам.

20. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

21. Учреждение несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за:

- 1) выполнение функций, определенных его уставом;
- 2) жизнь и здоровье получателей муниципальной услуги и работников учреждения во время организации работы и осуществления учебно-воспитательной деятельности;
- 3) соблюдение прав и свобод получателей муниципальной услуги и работников учреждения.

#### Глава 5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

22. Муниципальная услуга предоставляется получателям муниципальной услуги, указанным в пункте 1 настоящего Стандарта качества, в течение всего календарного года.

23. Учреждение может размещаться в помещении, доступном для получателей муниципальной услуги с учетом пешеходной и транспортной доступности, с соблюдением требований, установленных настоящим Стандартом качества.

24. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) внезапно возникшая аварийная ситуация в учреждении;
- 2) отсутствие по уважительной причине работника, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) форс-мажорные обстоятельства.

Приостановление предоставления муниципальной услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги.

25. Муниципальная услуга предоставляется особым категориям граждан (инвалидам) на общих основаниях.

#### Глава 6. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

26. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом квалифицированных специалистов в соответствии со штатным расписанием.

27. К оказанию психологической помощи в учреждении допускаются лица, получившие психологическое образование в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании».

28. Повышение квалификации работников проводится не реже одного раза за пять лет работы в данной должности путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

29. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры.

#### Глава 7. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за её получением и в ходе предоставления муниципальной услуги

30. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги информацию о своем наименовании, местонахождении (адрес) и режиме работы (если иное не предусмотрено спецификой деятельности учреждения).

Информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность.

31. Информация об учреждении размещается на информационных стендах учреждения, в средствах массовой информации, официальном сайте муниципального образования город Набережные Челны в сети Интернет ([www.nabchelny.ru](http://www.nabchelny.ru)), молодежном портале города Набережные Челны ([www.algachelny.ru](http://www.algachelny.ru)) и официальном сайте учреждения.

32. В состав информации о муниципальной услуге, предоставляемой учреждением, должны быть включены:

- 1) характеристика муниципальной услуги;
- 2) наименование настоящего Стандарта качества;
- 3) информация о качестве муниципальной услуги, условиях ее предоставления;
- 4) информация о возможности влияния получателей муниципальной услуги на качество муниципальной услуги;
- 5) информация о возможности оценки качества муниципальной услуги получателем муниципальной услуги;
- 6) информация о предоставлении муниципальной услуги за плату с указанием размера стоимости муниципальной услуги;
- 7) гарантийные обязательства учреждения – исполнителя муниципальной услуги.

33. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать указание на конкретное лицо, которое будет предоставлять данную муниципальную услугу (если иное не предусмотрено спецификой деятельности учреждения).

34. Информация о деятельности, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

#### Глава 8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Описание результата предоставления муниципальной услуги

35. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

36. Результатом предоставления муниципальной услуги должно стать:

1) содействие полноценному психологическому развитию личности, малых групп и коллективов, предупреждение возможных личностных и межличностных проблем, неблагополучия и конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению условий самореализации личности, малых групп и коллективов с учетом формирующихся социально-экономических отношений;

2) оказание помощи личности в ее самопознании, адекватной самооценке и адаптации в реальных жизненных условиях, формировании ценностно-мотивационной сферы, преодолении кризисных ситуаций и достижении эмоциональной устойчивости, способствующих непрерывному личностному росту и саморазвитию, включая консультации руководителей по вопросам работы с персоналом и семейные консультации;

3) гармонизация личности и межличностных отношений;

4) предупреждение развития негативных тенденций в психологии людей, преодолении трудностей личностного роста, коррекции отклоняющегося поведения, устранения конфликтных ситуаций во взаимоотношениях;

5) массовые информационные, психологические и профилактические мероприятия для подростков и молодежи, акции, фестивали, конкурсы, научно-практические конференции, семинары, лекции, тренинги направлены на организацию профилактики социально-негативных явлений, наркомании и экстремизма; формирование здорового образа жизни среди подростков и молодежи; создание условий для реализации молодежью социально-значимых инициатив; оказание комплексной психолого-педагогической помощи.

37. Работа учреждения в области повышения качества предоставления муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя муниципальной услуги и эффективную социальную адаптацию и реабилитацию получателей муниципальной услуги, находящихся в трудной жизненной ситуации.

38. При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями уставной деятельности учреждения и утвержденным в установленном порядке муниципальным заданием учреждения;

2) соответствие предоставления муниципальной услуги настоящему Стандарту качества;

3) отсутствие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги и родителей (законных представителей) получателей муниципальной услуги.

39. Результат предоставления муниципальной услуги описывается критериями качества предоставления муниципальной услуги, представленными в таблице.

Таблица

№ п/п	Характеристика индикатора	Значение показателя, единица измерения
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической помощи «Диалог»		
1.	Удельный вес обеспеченности кадрами	не менее 95%
2.	Удельный вес сотрудников, повысивших квалификацию	не менее 20%
3.	Уровень износа необходимого оборудования и инвентаря	не более 35%
4.	Удельный вес работников, прошедших аттестацию	не менее 90%
5.	Количество получателей муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием, утвержденным в установленном порядке	не менее 90%
5.	Количество видов подготовленных информационно-методических материалов (брошюры, сборники, листовки, информационные стенды, другая печатная продукция)	не менее 90% от указанного количества в сметах мероприятий
6.	Количество обращений от получателей муниципальной услуги с жалобами на качество или процесс предоставления муниципальной услуги	не более 1 в квартал
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр экстренной психологической помощи «Молодежный телефон доверия»		
1.	Удельный вес обеспеченности кадрами	не менее 95%
2.	Удельный вес сотрудников, повысивших квалификацию	не менее 20%
3.	Уровень износа необходимого оборудования и инвентаря	не более 35%
4.	Удельный вес работников, прошедших аттестацию	не менее 70%
5.	Количество получателей муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием, утвержденным в установленном порядке	не менее 90% от муниципального задания
6.	Количество обращений от получателей Услуги с жалобами на качество или процесс предоставления Услуги	не более 1 в квартал

#### Глава 9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества муниципальной услуги

40. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) руководителя учреждения, а также работников учреждения, непосредственно участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются случаи, предусмотренные статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

41. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя руководителя учреждения либо на имя Руководителя

Исполнительного комитета.

42. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у получателя муниципальной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

43. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения либо руководителя и (или) работника учреждения, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства получателя муниципальной услуги, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю муниципальной услуги;

3) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых получатель муниципальной услуги не согласен с решением, действием (бездействием) руководителя учреждения и (или) работника учреждения, непосредственно участвующего в предоставлении муниципальной услуги. Получателем муниципальной услуги могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя муниципальной услуги, либо их копии.

44. Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги либо его доверенным лицом в соответствии с гражданским законодательством.

45. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения либо Руководитель Исполнительного комитета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных руководителем учреждения и (или) работником учреждения, непосредственно участвующим в предоставлении муниципальной услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата получателю муниципальной услуги денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

46. Копия решения, указанного в пункте 45 настоящего Стандарта качества, направляется получателю муниципальной услуги в письменной форме и по желанию получателя муниципальной услуги в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

## Глава 10. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги

47. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

48. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным фактам несоблюдения настоящего Стандарта качества и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по итогам года).

49. Управление образования и по делам молодежи Исполнительного комитета осуществляет внешний контроль над деятельностью учреждения в части соответствия качества, предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту качества с помощью контрольных мероприятий:

1) плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные управлением образования и по делам молодежи Исполнительного комитета;

2) внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений (жалоб) получателей муниципальной услуги на качество предоставляемой муниципальной услуги, на основании приказа начальника управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета о проверке работников учреждения, действия которых обжалуются.

50. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы настоящего Стандарта качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 рабочих дней со дня предоставления должностным лицом акта начальник (заместитель начальника) управления образования и по делам молодежи Исполнительного комитета обязан рассмотреть акт и при наличии у исполнителя нарушений настоящего Стандарта качества принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

## Глава 11. Информация о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно

51. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

52. Стоимость платных муниципальных услуг определяется учреждением по согласованию с учредителем учреждения.

Руководитель Аппарата  
Исполнительного комитета

И.М. Яруллин