УТВЕРЖДЕН

приказом комитета

по делам молодежи и туризму

Курской области

от «27» июля 2016 г.

№ 116-р

**Областной стандарт качества**

**оказания государственной услуги**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги:**

Комитет по делам молодежи и туризму Курской области.

**2. Наименование государственной услуги:**

Организация отдыха детей и молодежи

**3. Цель государственной услуги:**

Организация заездов детей Курской области в оздоровительные учреждения, расположенные на территории Курской области и за ее пределами.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:**

Государственная услуга оказывается бесплатно без взимания государственной пошлины и иной платы.

**5. Термины и определения, используемые в стандарте:**

государственная услуга – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

**6. Правовые основы оказания государственной услуги:**

Федеральный конституционный закон от 17.12.1997 № 02-ФКЗ «О Правительстве РФ»;

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

Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

постановление Губернатора Курской области от 28.11.2009 №384 «О мерах по организации оздоровления и отдыха детей в Курской области»;

Государственная программа Курской области «Повышение эффективности реализации молодежной политики, создание благоприятных условий для развития туризма и развитие системы оздоровления и отдыха детей в Курской области», утвержденная постановлением Администрации Курской области №553-па от 26.08.2015.

**7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:**

Потребителями государственной услуги являются физические лица.

**8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги:**

Отсутствие обоснованных жалоб потребителей на качество выполнения услуги

**9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:**

**9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:**

письменное заявление физического лица (родителя или лица, его заменяющего) на русском языке в орган местного самоуправления по месту жительства об оздоровлении в текущем году ребенка в оздоровительном учреждении, находящимся на территории Курской области или за ее пределами.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги.

**9.2. Порядок оказания государственной услуги:**

9.2.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявлений органом местного самоуправления;

рассмотрение заявления муниципальной межведомственной комиссией по организации отдыха и оздоровления детей, подростков и молодежи;

подача заявок на организацию в текущем году оздоровления и отдыха детей муниципального района в оздоровительных учреждениях, находящихся на территории Курской области или за ее пределами, в ОБУ "Областной центр туризма";

непосредственное оказание государственной услуги (предоставление путевок, организация заездов в оздоровительные учреждения, находящиеся на территории Курской области или за ее пределами).

9.2.2. Прием и регистрация письменных заявлений физических лиц (родителей или лиц, их заменяющих) об оздоровлении в текущем году ребенка в оздоровительных учреждениях, находящихся на территории Курской области или за ее пределами, осуществляется в органах местного самоуправления по месту жительства.

В случае неверного и некорректного заполнения заявки ответственный работник разъясняет правила её заполнения и возвращает для устранения замечаний.

Результатом данной административной процедуры является прием зарегистрированной заявки от заявителя.

9.2.3. Органы местного самоуправления на основании заявлений от родителей или лиц, их замещающих, формируют списки детей, направляемых на отдых и оздоровление в оздоровительные учреждения, находящиеся на территории Курской области или за ее пределами, в соответствии с приложениями №№1-3 к соглашениям об оздоровлении детей, заключенным между комитетом по делам молодежи и туризму Курской области и органами местного самоуправления.

Органы местного самоуправления определяют уполномоченных лиц, которым доверяется получение путевок на оздоровление детей муниципального района (города) в оздоровительных учреждениях, находящиеся на территории Курской области или за ее пределами, в ОБУ "Областной центр туризма".

Результатом данной административной процедуры является формирование списков детей, направляемых на отдых и оздоровление в оздоровительные учреждения, находящиеся на территории Курской области или за ее пределами, а также определение уполномоченных лиц на получение в ОБУ "Областной центр туризма" путевок.

9.2.4. По итогам конкурсных процедур комитет по делам молодежи и туризму Курской области передает путевки в ОБУ "Областной центр туризма" для дальнейшей выдачи уполномоченным лицам органов местного самоуправления.

Результатом указанной административной процедуры выдача ОБУ "Областной центр туризма" уполномоченным лицам путевок в соответствии с приложениями №№1-3 к соглашениям об оздоровлении детей.

9.2.6. ОБУ "Областной центр туризма" обеспечивает работу по организации заездов в санаторно-курортные организации, расположенные на территории Курской области и за ее пределами:

- осуществляет подбор сопровождающих лиц и медицинского персонала;

- взаимодействует с АО «Федеральная пассажирская компания» по своевременному бронированию и выкупу железнодорожных билетов для проезда организованных групп детей Курской области к местам отдыха и обратно.

9.2.7. Ответственными за выполнение административной процедуры является заместитель директора ОБУ "Областной центр туризма" и начальник отдела оздоровления и отдыха ОБУ "Областной центр туризма".

Предоставление государственной услуги осуществляется персоналом учреждения (отделом отдыха и оздоровления).

Способ фиксации результатов выполнения административного действия – подготовка отчета о предоставлении государственной услуги.

**9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:**

9.3.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

отсутствие в заявлении даты, контактной информации о заявителе;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

9.3.2. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в оказании государственной услуги:

запрашиваемая государственная услуга не относится к компетенции ОБУ "Областной центр туризма";

проживание ребенка, в отношении которого пишется заявление на предоставление путевки за пределами Курской области.

**9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:**

до возможного устранения выявленных нарушений.

**9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц областных государственных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:**

9.5.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации потребители государственной услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействий должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

9.5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть отказ в предоставлении государственной услуги, сроки и качество ее представления.

9.5.3. Получатели государственной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на действия (бездействие) и принятые решения сотрудников директору ОБУ "Областной центр туризма", председателю комитета по делам молодежи и туризма Курской области или в Администрацию Курской области.

9.5.4. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в оказании государственной услуги, проводят личный прием получателей государственной услуги.

Личный прием должностными лицами, ответственными или уполномоченными работниками проводится по предварительной записи.

Запись получателей государственной услуги проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационном стенде ОБУ "Областной центр туризма".

Работник, осуществляющий запись получателей государственной услуги на личный прием, информирует о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, ответственного или уполномоченного работника, осуществляющего прием.

9.5.5. При обращении получателя государственной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В случае, если по обращению требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника органа, участвующего в оказании государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель государственной услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

9.5.6. Жалоба (обращение) получателя государственной услуги в письменной форме должна содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

9.5.7. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

9.5.8. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

9.5.9. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

9.5.10. Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

9.5.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.

9.5.12. Обращение получателя государственной услуги не рассматривается в следующих случаях:

при отсутствии подписи получателя государственной услуги;

если предметом жалобы является решение, принятое в судебном порядке.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.5.13. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 30 дней с момента ее получения.

9.5.14. Разрешение споров получателей государственной услуги с работниками органов, участвующих в оказании государственной услуги, и рассмотрение претензий осуществляется в претензионном или ином досудебном порядке урегулирования.

9.5.15. При урегулировании спора и рассмотрении претензии осуществляется проверка законности и обоснованности принятия решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников ОБУ "Областной центр туризма", работников, участвующих в оказании государственной услуги, запрашиваются объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

9.5.16. Споры считаются разрешенными, если в результате переговоров (переписки) получателем государственной услуги и ОБУ "Областной центр туризма" достигнута по взаимному согласию договоренность.

9.5.17. Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается получателем государственной услуги и уполномоченным представителем ОБУ "Областной центр туризма".

9.5.18. По результатам разрешения спора или рассмотрения жалобы (претензии) на основании протокола оформляется решение директора ОБУ "Областной центр туризма", в котором указываются конкретные сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов получателя государственной услуги. В решении могут содержаться указания по организации работы и контролю по предоставлению государственной услуги, наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов получателя государственной услуги, иные положения, направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставления государственной услуги.

9.5.19. Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) работников, участвующих в предоставлении государственной услуги, и должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики по телефону: 52-02-04.

9.5.20. Ответ на поступившую жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5.21. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемые им решения при исполнении государственной функции в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
| 1. Здание | В здании должны быть оборудованы доступные места общественного пользования (туалеты). В зимнее время в здании должна быть обеспечена работа гардероба для получателей государственной услуги. |  |
| 2. Прилегающая территория | В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. |  |
| 3. Помещения для оказания государственной услуги | Площадь помещения, необходимая для проведения мероприятий в рамках оказания государственной услуги, должна обеспечивать размещение работников учреждения, оказывающих государственной услугу, и получателей услуг. |  |
| 4. Помещения для ожидания и приема заявителей | Места ожидания и приема заявителей обеспечиваются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями и информационными стендами. Информационные стенды располагаются на видном месте, доступном для ознакомления получателями государственной услуги, и должны содержать образцы заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, информационные и методические материалы, которые должны быть четкими и понятными. |  |

**11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
| 1. Разрешительные документы | Нет |  |
| 2. Санитарное состояние и другие требования | По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических, строительных норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). |  |

**12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:**

Здание, в котором расположено помещение для предоставления государственной услуги, и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и (или) устройства для доступа маломобильных групп населения (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.).

**13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Нормативная численность | НПА, устанавливающий нормативную численность | Уровень квалификации | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
|  |  |  |  |  |

**14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ получения информации | Состав размещаемой информации | Периодичность обновления информации |
| 1. Личное консультирование граждан специалистами учреждения | Описание процедур исполнения государственной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении государственной услуги | Ежедневно |
| 2. Индивидуальное письменное информирование | Описание процедур исполнения государственной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении государственной услуги, место нахождения учреждения, график работы, номера телефонов для справок, адрес электронной почты | По письменному обращению заявителей |
| 3. Официальные сайты КДМиТ и ОБУ «ОДМ» | Описание процедур исполнения государственной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении государственной услуги, место нахождения учреждения, график работы, номера телефонов для справок, адрес электронной почты | Ежегодно |
| 4. Социальные сети, СМИ | Описание процедур исполнения государственной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении государственной услуги, место нахождения учреждения, график работы, номера телефонов для справок, адрес электронной почты | Ежеквартально |

**15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:**

Мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги учитываются в журнале предложений, заявлений и жалоб.

**16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Курской области, осуществляющим функции и полномочия учредителя областного государственного учреждения, оказывающего государственные услуги:**

16.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка предоставления государственной услуги, за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком предоставления государственной услуги, осуществляется комитетом по делам молодежи и туризму Курской области.

16.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых (1 раз в год) и внеплановых (не реже 1 раза в год) проверок. Проверка также проводится по обращению граждан, их объединений и организаций.

16.3. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.