**УТВЕРЖДЕН**

**приказом комитета**

**по делам молодежи и туризму**

**Курской области**

**от «30» декабря 2016 г.**

**№ 233-р**

**Областной стандарт качества**

**выполнения государственной работы**

**1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы:**

Комитет по делам молодежи и туризму Курской области.

**2. Наименование государственной работы:** организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи.

**3. Цель государственной работы:**

Реализация мероприятий в сфере молодежной политики в различных направлениях деятельности.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение государственной работы:**

Государственная работа выполняется бесплатно без взимания государственной пошлины и иной платы.

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

государственная работа – 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, выполняющие государственные работы), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, выполняющих государственные работы.

**6. Правовые основы выполнения государственной работы:**

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

Федеральный закон от 28.06.1995 № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодёжных и детских общественных объединений»;

Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.11.2014 № 2403-р «Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 №1662-р «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»;

Закон Курской области от 04.01.2003 № 2-ЗКО «О государственной молодежной политике в Курской области»;

Закон Курской области от 31.03.2016 № 19-ЗКО «О патриотическом воспитании в Курской области»;

Закон Курской области от 17.06.2002 № 28-ЗКО «О государственной поддержке межрегиональных, региональных и местных молодежных и детских общественных объединений в Курской области»;

Закон Курской области от 18.03.2002 № 17-ЗКО «О государственной поддержке талантливой молодежи».

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

Потребителями государственной работы являются физические лица от 14 до 30 лет.

**8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы:**

базовым перечнем выполнения государственных работ не предусмотрены.

**9. Требования к процедурам выполнения государственной работы:**

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

письменное заявление в свободной форме на русском языке с указанием даты, времени, места и содержания мероприятия, реквизитов заявителя.

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 выполнением государственной работы;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области находятся в распоряжении государственных органов, выполняющих государственную работу, иных государственных органов и (или) подведомственных им организаций, участвующих в выполнении государственной работы.

**9.2. Порядок выполнения государственной работы:**

9.2.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявки;

рассмотрение заявки директором учреждения;

подготовка нормативных документов о проведении мероприятия;

непосредственное выполнение государственной работы (проведение мероприятия).

9.2.2. Прием и регистрация заявки осуществляется в приемной директора ОБУ «ОДМ». Заявка регистрируется в день её поступления в течение 15 минут с момента её подачи с присвоением ей регистрационного номера.

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. Рассмотрение заявки директором учреждения включает в себя принятие решения о соответствии заявки требованиям выполнения государственной работы, согласование мероприятия с Учредителем ОБУ «ОДМ», определение должностного лица, ответственного за исполнение.

В случае несоответствия заявки заявителю направляется мотивированный отказ в выполнении государственной работы.

Результатом данной административной процедуры является определение должностного лица, ответственного за организацию и проведение мероприятия.

9.2.4. В течение 5 рабочих дней со дня принятия руководителем учреждения положительного решения о выполнении государственной работы, ответственное должностное лицо посредством телефонной связи или электронной почты сообщает заявителю дату личного приема.

В ходе личного приема должностное лицо учреждения совместно с получателем государственной работы готовит проект положения и программы проведения мероприятия. Проект положения, программы мероприятия, а также проект приказа о проведении мероприятия согласовывается с заинтересованными лицами и передаётся директору учреждения на утверждение.

Результатом указанной административной процедуры является подписанный директором учреждения приказ о проведении мероприятия, при необходимости утверждаются положение и программа проведения мероприятия.

9.2.5. Ответственным за выполнение административной процедуры по проведению мероприятия является заместитель директора, курирующий данное направление деятельности.

Выполнение государственной работы осуществляется персоналом учреждения, а также силами других учреждений, на территории которых проводятся мероприятия, а также иными привлеченными для этих целей лицами.

Мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников и проходить в местах, обеспечивающих привлечение максимального количества участников и зрителей.

Результатом данной административной процедуры является проведение мероприятия, указанного в заявке потребителя государственной работы.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – подготовка отчета о выполнении государственной работы.

**9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы:**

9.3.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для выполнения государственной работы:

отсутствие в заявлении даты, времени, места или содержания мероприятия, либо реквизитов заявителя;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

9.3.2. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в выполнении государственной работы:

запрашиваемая государственная работа не относится к компетенции ОБУ «ОДМ»;

в тематике или содержании мероприятия присутствуют пропаганда асоциальных и аморальных явлений, антигосударственные призывы, призывы к разжиганию национальной либо религиозной вражды, а также иное содержание, запрещенное законодательством Российской Федерации;

государственная работа не предоставляется организациям, обществам, сектам и иным заявителям, деятельность которых запрещена на территории Российской Федерации;

в запрашиваемый день занято место проведения мероприятия, необходимые специалисты либо оборудование;

отсутствие технической возможности у учреждения для выполнения государственной работы;

не выполнение заявителем условий договора о выполнении государственной работы.

**9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы:**

до устранения причин приостановления выполнения государственной работы, но не более 14 календарных дней. По истечении установленного срока принимается решение об отказе в выполнении государственной работы.

**9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц ОБУ «Областной Дворец молодежи» в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:**

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

9.5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть отказ в выполнении государственной работы, сроки и качество ее выполнения.

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

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

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

Запись получателей государственной работы проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на информационном стенде ОБУ «Областной Дворец молодежи».

Работник, осуществляющий запись получателей государственной работы 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 работы 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 выполнении государственной работы. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель государственной работы уведомляется письменно с указанием причин продления.

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

фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), 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 работы 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 работы.

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

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

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

при отсутствии подписи получателя государственной работы;

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 работы с работниками органов, участвующих в выполнении государственной работы, 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 Дворец молодежи», работников, участвующих в выполнении государственной работы, запрашиваются объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

9.5.16. Споры считаются разрешенными, если в результате переговоров (переписки) получателем государственной работы и ОБУ «Областной Дворец молодежи» достигнута по взаимному согласию договоренность.

9.5.17. Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается получателем государственной работы и уполномоченным представителем ОБУ «Областной Дворец молодежи».

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

9.5.19. Получатели государственной работы могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) работников, участвующих в выполнении государственной работы, и должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики по телефону: 37-12-54.

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 выполнения государственной работы:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
| 1. Здание | Здание, в котором расположено помещение для выполнения государственной работы 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.). В здании должны быть оборудованы доступные места общественного пользования (туалеты). В зимнее время в здании должна быть обеспечена работа гардероба для получателей государственной работы. |  |
| 2. Прилегающая территория | В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. |  |
| 3. Помещения для выполнения государственной работы | Площадь помещения, необходимая для проведения мероприятий в рамках выполнения государственной работы, должна обеспечивать размещение работников учреждения, выполняющих государственную работу, и получателей работ. |  |
| 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 работы, и должны содержать образцы заполнения и перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы, информационные и методические материалы, которые должны быть четкими и понятными. |  |

**11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 выполняемой работы (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). |  |

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

Здание, в котором расположено помещение для выполнения государственной работы, 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 выполнения государственной работы:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Нормативная численность | НПА, устанавливающий нормативную численность | Уровень квалификации | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
| Заведующий отделом, специалист по работе с молодежью (главный, ведущий) | 18 | Приказ КДМиТ Курской области от 29.07.2016 № 118-р | высшее образование по профилю деятельности | не реже 1 раза в 5 лет |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ получения информации | Состав размещаемой информации | Периодичность обновления информации |
| 1. Личное консультирование граждан специалистами учреждения | Описание процедур выполнения государственной работы, перечень причин для отказа в предоставлении государственной работы | Ежедневно |
| 2. Индивидуальное письменное информирование | Описание процедур выполнения государственной работы, перечень причин для отказа в выполнении государственной работы, 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 выполнения государственной работы, перечень причин для отказа в выполнении государственной работы, место нахождения учреждения, график работы, номера телефонов для справок, адрес электронной почты | Ежегодно |
| 4. Информационные стенды | Описание процедур выполнения государственной работы, перечень причин для отказа в выполнении государственной работы, место нахождения учреждения, график работы, номера телефонов для справок, адрес электронной почты, Устав учреждения | Ежегодно |

**15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:**

Мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы учитываются в журнале предложений, заявлений и жалоб.

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

16.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Стандарта качества выполнения государственной работы, за полнотой и качеством выполнения государственной работы, за соблюдением последовательности действий, определенных Стандартом качества выполнения государственной работы, осуществляется комитетом по делам молодежи и туризму Курской области.

16.2. Контроль за полнотой и качеством выполнения государственной работы включает в себя проведение плановых (1 раз в год) и внеплановых (по необходимости) проверок.

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