



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 01.04.2016

г. Ханты-Мансийск

№ 114

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» по муниципальному заданию

Комитет по финансам
№ №вх.-1322/16-0-0
от 05.04.2016



В целях организации исполнения постановлений администрации Ханты-Мансийского района от 19.05.2015 № 98 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)», от 20.08.2015 № 188 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Ханты-Мансийского района в электронном виде и по муниципальному заданию», повышения эффективности расходования средств бюджета Ханты-Мансийского района, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг (выполнению работ) муниципальным автономным учреждением Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр»:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» согласно приложению 1.

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация временного трудоустройства» согласно приложению 2.

1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Содействие самозанятости безработных граждан» согласно приложению 3.

1.4. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация проведения оплачиваемых общественных работ» согласно приложению 4.

1.5. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация мероприятий» согласно приложению 5.

2. Муниципальному автономному учреждению Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» руководствоваться данными стандартами качества при оказании муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наш район» и разместить на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Ханты-Мансийского района Замятину Т.А.

Глава администрации
Ханты-Мансийского района



В.Г.Усманов

Приложение 1
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 01.04.2016 № 114

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление консультационной и информационной
поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства»
(далее – муниципальная услуга)**

I. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (далее – Стандарт), оказываемой по муниципальному заданию, является муниципальное автономное учреждение Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» (далее – Учреждение, исполнитель).

1.2. Адрес Учреждения: Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2.

1.3. Контактная информация об Учреждении изложена в приложении к Стандарту.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398).

2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301).

2.3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451).

2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.5. Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 30.07.2007, № 31, ст. 4006).

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.12.2007 № 213-оз «О развитии малого и среднего предпринимательства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 14.12.2007 – 31.12.2007, № 12 (часть II), ст. 1965).

2.7. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.10.2013 № 420-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие агропромышленного комплекса и рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2014 – 2020 годах» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 15.10.2013, № 10 (часть I, том 4), ст. 1224).

2.8. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 03.10.2013 № 398-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социально-экономическое развитие коренных малочисленных народов Севера Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014 – 2020 годы» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 15.10.2013, № 10 (часть I, том 1), ст. 1202).

2.9. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.10.2013 № 409-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Содействие занятости населения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2014 – 2020 годы» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 15.10.2013, № 10 (часть I, том 2), ст. 1213).

2.10. Устав Ханты-Мансийского района (газета «Наш район Ханты-Мансийский», № 28, 14.07.2005).

2.11. Постановление администрации Ханты-Мансийского района от 30.09.2013 № 240 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства на территории Ханты-Мансийского района на 2014 – 2017 годы» (газета «Наш район», № 39, 03.10.2013).

2.12. Постановление администрации Ханты-Мансийского района от 30.09.2013 № 239 «Об утверждении муниципальной программы «Комплексное развитие агропромышленного комплекса и традиционной хозяйственной деятельности коренных малочисленных народов Севера Ханты-Мансийского района на 2014 – 2017 годы» (газета «Наш район», № 39, 03.10.2013).

2.13. Настоящий Стандарт.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются субъекты малого и среднего предпринимательства.

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации обращений.

3.2.1. Порядок регистрации обращений в Учреждении включает заполнение учетно-регистрационной карточки, формирование информационной папки субъекта малого и среднего предпринимательства.

3.2.2. Срок регистрации в Учреждении не должен превышать 15 минут.

3.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

3.3.1. Копия документа, удостоверяющего личность, с предъявлением оригинала для сверки (для индивидуальных предпринимателей).

3.3.2. Копия документа, удостоверяющего личность представителя и документа, дающего право действовать от имени юридического лица с предъявлением оригинала для сверки (для юридических лиц).

3.4. Информацию о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, можно получить непосредственно в Учреждении либо по телефонам, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения в Учреждении составляет не более 15 минут.

3.6. Потребителю муниципальной услуги отказывается в приеме документов в следующих случаях:

непредоставление документа, предусмотренного пунктами 3.3.1, 3.3.2 настоящего Стандарта;

обращение в неустановленные для приема получателей дни и часы, указанные в приложении к настоящему Стандарту;

нахождение потребителя (представителя потребителя) в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

3.6.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги потребителю:

отсутствие решения администрации района об оказании поддержки;

наличие решения администрации района о прекращении оказания поддержки.

3.7.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.8. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.8.1. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении не должно превышать 15 минут.

3.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

устная или письменная консультация;

бизнес-план, концепция, технико-экономические обоснования, инвестиционные проекты, реализуемые на территории Ханты-Мансийского района.

IV. Требования к порядку оказания услуги
(выполнения работы), доступности и качеству предоставления
муниципальной услуги (работы)

4.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги:

4.1.1. Муниципальная услуга предоставляется при личном посещении Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

4.2. Формы оказания муниципальной услуги: виды поддержки.

4.3. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

4.3.1. Консультирование, при этом максимальный срок: устного консультирования составляет не более 30 минут; письменного консультирования составляет не более 14 рабочих дней.

4.3.2. Услуги по разработке бизнес-планов, концепций, технико-экономических обоснований, инвестиционных проектов, реализуемых на территории Ханты-Мансийского района, при этом максимальный срок составляет не более 45 дней.

4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

4.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания потребителя.

4.5.2. Здание должно быть оснащено вывеской с наименованием, адресом и режимом работы Учреждения.

4.5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажами, столами, стульями и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

4.5.5. Помещение Учреждения должно соответствовать требованиям безопасности, в том числе санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, обеспечены первичными

средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения посетителей о ЧС, требованиям государственных норм охраны труда.

4.5.6. Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы телефоном и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

4.6. Требования к квалификации персонала Учреждения.

4.6.1. Учреждение укомплектовывается специалистами (работниками) в соответствии со штатным расписанием.

4.6.2. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с утвержденными должностными инструкциями.

4.6.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил, требований стандартов.

4.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.7.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.7.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер факса).

4.7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей услуги.

4.7.4. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги.

4.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.8.1. Учреждение не вправе принуждать потребителей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.8.2. Работники Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, должны предоставлять муниципальную услугу и информацию о ее предоставлении в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами и настоящим Стандартом.

4.8.3. При возникновении чрезвычайной ситуации работники Учреждения обязаны обеспечить эвакуацию потребителей и их спасение.

4.8.4. Работа Учреждения в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

V. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

5.1.1. С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.1.2. Система внешнего контроля включает в себя ежегодный контроль, осуществляемый комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района (далее – Комитет).

5.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2.1. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

5.2.2. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

закрепить приказами Учреждения полномочия, ответственность и взаимодействие работников, предоставляющих муниципальную услугу, обеспечивающих контроль качества оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.3. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения Комитетом применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. К виновным работникам руководителем Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта к руководителю исполнителя;

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта качества в Комитет.

7.1.2.1. Жалоба на нарушение требований Стандартов руководителю исполнителя не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований Стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.1.3.1. Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме.

7.1.4. Исполнитель обеспечивает защиту и обработку персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю исполнителя.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю исполнителя – не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.2.2. Руководитель исполнителя при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанные в пункте 7.1.5 настоящего Стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и оснований привлечения к ответственности виновных;

в случае установления факта нарушения Стандарта устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к работникам, допустившим нарушение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения Стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пункте 7.1.6 настоящего Стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Комитет.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

7.3.2. При обращении в Комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта:

ответ исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ исполнителя в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта Учреждением;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта в Комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, Комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований Стандарта, при этом Комитет вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушения которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий Комитет:

готовит акт по итогам проверки исполнителя;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения Стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований Стандарта в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в судебном порядке.



Приложение
к СтандартуКонтактная информация о муниципальном автономном учреждении
Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр»

№ п/п	Местонахождение	Дни и часы приема	Телефон	Адрес электронной почты
1	2	3	4	5
1.	Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2, кабинеты 2, 3, 4	понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.; выходные дни – суббота, воскресенье	8 (3467) 33-83-64; 33-81-04	maumed@mail.ru



Приложение 2
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 01.04.2016 № 114

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация временного трудоустройства»
(далее – муниципальная услуга)**

I. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация временного трудоустройства» (далее – Стандарт), оказываемой по муниципальному заданию, является муниципальное автономное учреждение Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» (далее – Учреждение, исполнитель).

1.2. Адрес Учреждения: Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2.

1.3. Контактная информация об Учреждении изложена в приложении к настоящему Стандарту.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398).

2.2. Трудовой кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 07.01.2002, № 1 (ч. 1), ст. 3).

2.3. Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301).

2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.5. Федеральный закон от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», № 17, 22.04.1996, ст. 1915).

2.6. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9.10.2013 № 409-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Содействие занятости

населения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2014 – 2020 годы» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 15.10.2013, № 10 (часть I, том 2), ст. 1213).

2.7. Устав Ханты-Мансийского района (газета «Наш район Ханты-Мансийский», № 28, 14.07.2005).

2.8. Постановление администрации Ханты-Мансийского района от 30.09.2013 № 237 «Об утверждении муниципальной программы «Содействие занятости населения Ханты-Мансийского района на 2014 – 2017 годы» (далее – муниципальная программа) (газета «Наш район», № 39, 03.10.2013).

2.9. Настоящий Стандарт.

2.10. Договоры, заключаемые с казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр занятости населения» о совместной деятельности по организации временного трудоустройства.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются:
несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время;

граждане, признанные в установленном порядке безработными, испытывающие трудности в поиске работы;

безработные граждане в возрасте от 18 до 20 лет, имеющие среднее профессиональное образование, ищущие работу впервые.

3.2. Порядок и сроки регистрации потребителей.

3.2.1. Порядок регистрации потребителей в Учреждении включает заполнение учетно-регистрационной карточки.

3.2.2. Срок регистрации в Учреждении – не более 15 минут.

3.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

3.3.1. Направление на временное трудоустройство, выданное казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр занятости населения» (далее – служба занятости).

3.3.2. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

3.4. Информацию о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить непосредственно в Учреждении либо по телефонам, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

3.4.1. Заявители в возрасте от 14 до 16 лет вправе обратиться в Учреждение совместно с родителем (законным представителем).

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении составляет не более 15 минут.

3.6. Потребителю муниципальной услуги отказывается в регистрации обращения в следующих случаях:

непредоставление документов, предусмотренных пунктами 3.3.1 и 3.3.2 настоящего Стандарта;

в случае обращения в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения;

нахождение потребителя (представителя потребителя) в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

3.6.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: несогласие потребителя с предложенным рабочим местом для временного трудоустройства;

несоответствие деловых качеств потребителя по вакантным рабочим местам для временного трудоустройства.

3.8. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.8.1. При приеме на работу потребителя, направленного службой занятости, Учреждение в пятидневный срок возвращает в службу занятости направление с указанием дня приема на работу.

3.8.2. В случае отказа в приеме на работу потребителя, направленного службой занятости, Учреждение делает в направлении службы занятости отметку о дне явки потребителя и причине отказа в приеме на работу и возвращает направление потребителю.

3.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является: срочный трудовой договор, заключенный между Учреждением и потребителем в отношении вакантного рабочего места;

обоснованный отказ в приеме на работу с указанием причин.

IV. Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется при личном посещении Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

4.2. Формы оказания муниципальной услуги: виды поддержки (очно).

4.3. Содержание муниципальной услуги: трудоустройство безработных граждан (потребителей).

4.3.1. Максимальный срок оказания муниципальной услуги – день обращения.

4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

4.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания потребителя.

4.5.2. Здание должно быть оснащено вывеской с наименованием, адресом и режимом работы Учреждения.

4.5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажами, столами, стульями и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

4.5.5. Помещение Учреждения должно соответствовать требованиям безопасности, в том числе санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, обеспечены первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения посетителей о ЧС, требованиям государственных норм охраны труда.

4.5.6. Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы телефоном и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме в соответствии со Стандартом.

4.6. Требования к квалификации персонала Учреждения.

4.6.1. Учреждение укомплектовывается специалистами (работниками) в соответствии со штатным расписанием.

4.6.2. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с утвержденными должностными инструкциями.

4.6.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил, требований стандартов.

4.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.7.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.7.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер факса).

4.7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей.

4.7.4. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги.

4.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.8.1. Учреждение не вправе принуждать потребителей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.8.2. Работники Учреждения ответственные за предоставление муниципальной услуги, должны предоставлять муниципальную услугу и информацию о ее предоставлении в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами и настоящим Стандартом.

4.8.3. При возникновении чрезвычайной ситуации работники Учреждения обязаны обеспечить эвакуацию потребителей и их спасение.

4.8.4. Работа Учреждения в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

V. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

5.1.1. С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.1.2. Система внешнего контроля включает в себя ежегодный контроль, осуществляемый комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района (далее – Комитет).

5.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2.1. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

5.2.2. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

закрепить приказами Учреждения полномочия, ответственность и взаимодействие работников, предоставляющих муниципальную услугу, обеспечивающих контроль качества оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.3. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения Комитетом применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. К виновным работникам руководителем Учреждения применяются меры

дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта к руководителю исполнителя;

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта качества в Комитет.

7.1.2.1. Жалоба на нарушение требований Стандартов руководителю исполнителя не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований Стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.1.3.1. Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме.

7.1.4. Исполнитель обеспечивает защиту и обработку персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю исполнителя.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю исполнителя – не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.2.2. Руководитель исполнителя при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта и при отсутствии

оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанные в пункте 7.1.5 настоящего Стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и оснований привлечения к ответственности виновных;

в случае установления факта нарушения Стандарта устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к работникам, допустившим нарушение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения Стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пункте 7.1.6 настоящего Стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Комитет.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

7.3.2. При обращении в Комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта:

ответ исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ исполнителя в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта Учреждением;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта в Комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, Комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований Стандарта, при этом Комитет вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушения которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий Комитет:

готовит акт по итогам проверки исполнителя;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения Стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований Стандарта в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в судебном порядке.



Контактная информация о муниципальном автономном учреждении
«Организационно-методический центр»

№ п/п	Местонахождение	Дни и часы приема	Телефон	Адрес электронной почты
1	2	3	4	5
1.	Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2, кабинеты 2, 3, 4	понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.; выходные дни – суббота, воскресенье	8 (3467) 33-83-64; 33-81-04	maumed@mail.ru



Приложение 3
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 01.04.2016 № 144

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Содействие самозанятости безработных граждан»
(далее – муниципальная услуга)**

I. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Содействие самозанятости безработных граждан» (далее – Стандарт), оказываемой по муниципальному заданию, является муниципальное автономное учреждение Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» (далее – Учреждение, исполнитель).

1.2. Адрес Учреждения: Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2.

1.3. Контактная информация об Учреждении изложена в приложении к настоящему Стандарту.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398).

2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301).

2.3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451).

2.4. Федеральный закон от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», № 17, 22.04.1996, ст. 1915).

2.5. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.6. Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» («Собрание

законодательства РФ», 30.07.2007, № 31, ст. 4006).

2.7. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.12.2007 № 213-оз «О развитии малого и среднего предпринимательства в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 14.12.2007 – 31.12.2007, № 12 (часть II), ст. 1965).

2.8. Устав Ханты-Мансийского района (газета «Наш район Ханты-Мансийский», № 28, 14.07.2005).

2.9. Настоящий Стандарт.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются:
граждане, признанные в установленном порядке безработными;
граждане, признанные в установленном порядке безработными, прошедшие профессиональное обучение или получившие дополнительное профессиональное образование.

3.2. Порядок и сроки регистрации обращения потребителя.

3.2.1. Порядок регистрации потребителей в Учреждении включает заполнение учетно-регистрационной карточки.

3.2.2. Срок регистрации в Учреждении – не более 15 минут.

3.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

3.3.1. Направление от казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр занятости населения» (далее – служба занятости) для получения навыков, необходимых для осуществления предпринимательской деятельности.

3.3.2. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

3.4. Информацию о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить непосредственно в Учреждении либо по телефонам, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов составляет не более 15 минут.

3.6. Потребителю отказывается в регистрации в следующих случаях:
непредоставление документов, предусмотренных пунктами 3.3.1, 3.3.2 настоящего Стандарта;

в случае обращения в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения;

нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

3.6.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.7. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие регистрации на территории Ханты-Мансийского района. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.8. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.8.1. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении – в день обращения.

3.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является: бизнес-план (в том числе знания и навыки) для осуществления потребителем предпринимательской деятельности по выбранному виду экономической деятельности на территории Ханты-Мансийского района;

обоснованный письменный отказ.

IV. Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Муниципальная услуга предоставляется при личном посещении Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

4.2. Формы оказания услуги: виды поддержки.

4.3. Содержание предоставляемой муниципальной услуги.

4.3.1. Составление бизнес-плана для осуществления потребителем предпринимательской деятельности по выбранному виду экономической деятельности, при этом максимальный срок составляет не более 45 дней.

4.3.2. Оказание содействия в регистрации субъекта предпринимательства (очно), при этом максимальный срок определяется сроком, установленном для регистрации субъекта предпринимательства действующим законодательством.

4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

4.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания потребителя.

4.5.2. Здание должно быть оснащено вывеской с наименованием, адресом и режимом работы Учреждения.

4.5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажами, столами, стульями и т.д.) и средствами

технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

4.5.5. Помещение Учреждения должно соответствовать требованиям безопасности, в том числе санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, обеспечены первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения посетителей о ЧС, требованиям государственных норм охраны труда.

4.5.6. Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы телефоном и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

4.6. Требования к квалификации персонала Учреждения.

4.6.1. Учреждение укомплектовывается специалистами (работниками) в соответствии со штатным расписанием.

4.6.2. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с утвержденными должностными инструкциями.

4.6.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил требований стандартов.

4.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.7.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.7.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер факса).

4.7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей услуги.

4.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.8.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.8.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер факса).

4.8.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей.

4.9. Требования к взаимодействию работников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.9.1. Учреждение не вправе принуждать потребителей к вступлению

в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.9.2. Работники Учреждения ответственные за предоставление муниципальной услуги, должны предоставлять муниципальную услугу и информацию о ее предоставлении в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами и настоящим Стандартом.

4.9.3. При возникновении чрезвычайной ситуации работники Учреждения обязаны обеспечить эвакуацию потребителей и их спасение.

4.9.4. Работа Учреждения в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

V. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

5.1.1. С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.1.2. Система внешнего контроля включает в себя ежегодный контроль, осуществляемый комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района (далее – Комитет).

5.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2.1. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

5.2.2. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

закрепить приказами Учреждения полномочия, ответственность и взаимодействие работников, предоставляющих муниципальную услугу, обеспечивающих контроль качества оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.3. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения Комитетом применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. К виновным работникам руководителем Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги, в порядке,

предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта к руководителю исполнителя;

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта качества в Комитет.

7.1.2.1. Жалоба на нарушение требований Стандартов руководителю исполнителя не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований Стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.1.3.1. Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме.

7.1.4. Исполнитель обеспечивает защиту и обработку персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю исполнителя.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю исполнителя – не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.2.2. Руководитель исполнителя при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанные в пункте 7.1.5 настоящего Стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и оснований привлечения к ответственности виновных;

в случае установления факта нарушения Стандарта устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к работникам, допустившим

нарушение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения Стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пункте 7.1.6 настоящего Стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Комитет.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

7.3.2. При обращении в Комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта:

ответ исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ исполнителя в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта Учреждением;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта в Комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, Комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований Стандарта, при этом Комитет вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушения которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий Комитет:

готовит акт по итогам проверки исполнителя;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения Стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований Стандарта в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в судебном порядке.



Приложение
к СтандартуКонтактная информация о муниципальном автономном учреждении
Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр»

№ п/п	Местонахождение	Дни и часы приема	Телефон	Адрес электронной почты
1	2	3	4	5
1.	Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2, кабинеты 2, 3, 4	понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.; выходные дни – суббота, воскресенье	8 (3467) 33-83-64; 33-81-04	maumed@mail.ru



Приложение 4
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 01.04.2016 № 114

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация проведения оплачиваемых общественных работ»
(далее – муниципальная услуга)**

I. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация проведения оплачиваемых общественных работ» (далее – Стандарт), оказываемой по муниципальному заданию, является муниципальное автономное учреждение Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» (далее – Учреждение, исполнитель).

1.2. Юридический адрес Учреждения: Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2.

1.3. Контактная информация об Учреждении изложена в приложении к настоящему Стандарту.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398).

2.2. Трудовой кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 07.01.2002, № 1 (ч. 1), ст. 3).

2.3. Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301).

2.4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451).

2.5. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.6. Федеральный закон от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», № 17, 22.04.1996, ст. 1915).

2.7. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9.10.2013 № 409-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Содействие занятости населения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2014 – 2020 годы» («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», 15.10.2013, № 10 (часть I, том 2), ст. 1213).

2.8. Устав Ханты-Мансийского района (газета «Наш район Ханты-Мансийский», № 28, 14.07.2005).

2.9. Постановление администрации Ханты-Мансийского района от 30.09.2013 № 237 «Об утверждении муниципальной программы «Содействие занятости населения Ханты-Мансийского района на 2014 – 2017 годы» (далее – муниципальная программа) (газета «Наш район», № 39, 03.10.2013).

2.10. Настоящий Стандарт.

2.11. Договоры, заключаемые с казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр занятости населения», о совместной деятельности по организации временного трудоустройства граждан.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются: граждане, зарегистрированные в целях поиска подходящей работы; граждане, признанные в установленном порядке безработными.

3.2. Порядок и сроки регистрации обращений потребителей.

3.2.1. Порядок регистрации потребителей в Учреждении включает заполнение учетно-регистрационной карточки потребителя.

3.2.2. Срок регистрации в Учреждении – не более 15 минут.

3.3. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

3.3.1. Направление для участия в общественных работах, выданное казенным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр занятости населения» (далее – служба занятости).

3.3.2. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

3.4. Информацию о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить непосредственно в Учреждении либо по телефонам, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения составляет не более 15 минут.

3.6. Потребителю отказывается в регистрации обращения в следующих случаях:

непредоставление документов, предусмотренных пунктами 3.3.1, 3.3.2 настоящего Стандарта;

в случае обращения в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения;

нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

3.6.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: несогласие потребителя с предложенным рабочим местом для временного трудоустройства;

несоответствие деловых качеств потребителя по вакантным рабочим местам для временного трудоустройства.

3.7.1. Отказ по иным основаниям не допускается.

3.8. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.8.1. При приеме на работу потребителя, направленного службой занятости, Учреждение в пятидневный срок возвращает в службу занятости направление с указанием дня приема на работу.

3.8.2. В случае отказа в приеме на работу потребителя, направленного службой занятости, Учреждение делает в направлении службы занятости отметку о дне явки потребителя и причине отказа в приеме на работу и возвращает направление потребителю.

3.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является: срочный трудовой договор, заключенный между Учреждением и потребителем в отношении вакантного рабочего места; обоснованный отказ в приеме на работы с указанием причин.

IV. Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Муниципальная услуга предоставляется при личном посещении Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

4.2. Формы оказания муниципальной услуги: виды поддержки (очно).

4.3. Содержание муниципальной услуги: трудоустройство безработных граждан (потребителя).

4.3.1. Максимальный срок оказания муниципальной услуги – день обращения.

4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

4.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания потребителя.

4.5.2. Здание должно быть оснащено вывеской с наименованием, адресом и режимом работы Учреждения.

4.5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажами, столами, стульями и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

4.5.5. Помещение Учреждения должно соответствовать требованиям безопасности, в том числе санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, обеспечены первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения посетителей о ЧС, требованиям государственных норм охраны труда.

4.5.6. Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы телефоном и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме в соответствии со Стандартом.

4.6. Требования к квалификации персонала Учреждения.

4.6.1. Учреждение укомплектовывается специалистами (работниками) в соответствии со штатным расписанием.

4.6.2. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с утвержденными должностными инструкциями.

4.6.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил, требований стандартов.

4.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.7.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.7.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер

факса).

4.7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей.

4.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.8.1. Учреждение не вправе принуждать потребителей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.8.2. Работники Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, должны предоставлять муниципальную услугу и информацию о ее предоставлении в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами и настоящим Стандартом.

4.8.3. При возникновении чрезвычайной ситуации работники Учреждения обязаны обеспечить эвакуацию потребителей и их спасение.

4.8.4. Работа Учреждения в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

V. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

5.1.1. С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.1.2. Система внешнего контроля включает в себя ежегодный контроль, осуществляемый комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района (далее – Комитет).

5.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2.1. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

5.2.2. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

закрепить приказами Учреждения полномочия, ответственность и взаимодействие работников, предоставляющих муниципальную услугу, обеспечивающих контроль качества оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.3. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения Комитетом применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. К виновным работникам руководителем Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта к руководителю исполнителя;

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта качества в Комитет.

7.1.2.1. Жалоба на нарушение требований Стандартов руководителю исполнителя не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований Стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.1.3.1. Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме.

7.1.4. Исполнитель обеспечивает защиту и обработку персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю исполнителя.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю исполнителя – не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.2.2. Руководитель исполнителя при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанные в пункте 7.1.5 настоящего Стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и оснований привлечения к ответственности виновных;

в случае установления факта нарушения Стандарта устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к работникам, допустившим нарушение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения Стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пункте 7.1.6 настоящего Стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Комитет.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

7.3.2. При обращении в Комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта:

ответ исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ исполнителя в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта Учреждением;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта в Комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, Комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований Стандарта, при этом Комитет вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований Стандарта, на нарушения которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий Комитет:
готовит акт по итогам проверки исполнителя;
принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;
направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения Стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований Стандарта в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в судебном порядке.



Приложение
к СтандартуКонтактная информация о муниципальном автономном учреждении
«Организационно-методический центр»

№ п/п	Местонахождение	Дни и часы приема	Телефон	Адрес электронной почты
1	2	3	4	5
1.	Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2, кабинеты 2, 3, 4	понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.; выходные дни – суббота, воскресенье	8 (3467) 33-83-64; 33-81-04	maumed@mail.ru



Приложение 5
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 01.04.2016 № 114

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация мероприятий»
(далее – муниципальная услуга)**

I. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы)

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация мероприятий» (далее – Стандарт), оказываемой по муниципальному заданию, является муниципальное автономное учреждение Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр» (далее – Учреждение, исполнитель).

1.2. Адрес Учреждения: Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2.

1.3. Контактная информация об Учреждении изложена в приложении к настоящему Стандарту.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398).

2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301).

2.3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451).

2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822).

2.5. Устав Ханты-Мансийского района (газета «Наш район Ханты-Мансийский», № 28, 14.07.2005).

2.6. Настоящий Стандарт и иные правовые акты, регулирующие организацию и проведение отдельного мероприятия (далее – соответствующий правовой акт).

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются: физические лица, юридические лица, государственные учреждения, муниципальные учреждения, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

3.2. Порядок, сроки подачи, регистрации обращений, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, основания отказа в приеме, в предоставлении муниципальной услуги определяются соответствующим правовым актом.

3.3. Информацию о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить непосредственно в Учреждении либо по телефонам, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

3.4. Отказа в регистрации обращения, в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным соответствующим правовым актом, Учреждением не допускается.

3.5. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении определяются соответствующим правовым актом.

3.6. Результатом предоставления муниципальной Услуги является: участие потребителя в отдельном мероприятии; обоснованный письменный отказ.

IV. Требования к порядку оказания услуги (выполнения работы), доступности и качеству предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Муниципальная услуга предоставляется при личном посещении Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения, указанным в приложении к настоящему Стандарту.

4.2. Формы оказания услуги: виды мероприятий.

4.3. Содержание муниципальной услуги: конференции, семинары, конкурсы, смотры, выставки, при этом место и сроки оказания муниципальной услуги определяются соответствующим правовым актом.

4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

4.5.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях) с

соблюдением архитектурно-планировочных норм, соответствующих функциональному назначению Учреждения, требованиям к обеспечению безопасности труда и обслуживания потребителя.

4.5.2. Здание должно быть оснащено вывеской с наименованием, адресом и режимом работы Учреждения.

4.5.3. Помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажами, столами, стульями и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Оборудование, приборы и аппаратура должны иметь технические паспорта, сертификаты, содержаться в технически исправном состоянии с целью обеспечения их безопасного функционирования и использоваться строго по назначению.

4.5.5. Помещение Учреждения должно соответствовать требованиям безопасности, в том числе санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, обеспечены первичными средствами пожаротушения, пожарно-охранной сигнализацией, автоматической системой оповещения посетителей о ЧС, требованиям государственных норм охраны труда.

4.5.6. Рабочие места персонала Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы телефоном и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

4.6. Требования к квалификации персонала Учреждения.

4.6.1. Учреждение укомплектовывается специалистами (работниками) в соответствии со штатным расписанием.

4.6.2. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с утвержденными должностными инструкциями.

4.6.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил, требований стандартов, соответствующих правовых актов.

4.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

4.7.1. Территориальная доступность Учреждения для потребителей муниципальной услуги.

4.7.2. Доступность контактной информации об Учреждении (полный список телефонных номеров, адрес сайта, электронный адрес, номер факса).

4.7.3. Отсутствие обоснованных жалоб от потребителей услуги.

4.7.4. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги.

4.8. Требования к взаимодействию работников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.8.1. Учреждение не вправе принуждать потребителей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.8.2. Работники Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, должны предоставлять муниципальную услугу и информацию о ее предоставлении в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами и настоящим Стандартом.

4.8.3. При возникновении чрезвычайной ситуации работники Учреждения обязаны обеспечить эвакуацию потребителей и их спасение.

4.8.4. Работа Учреждения в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

V. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

5.1.1. С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Такая система контроля должна охватывать этапы планирования работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.1.2. Система внешнего контроля включает в себя ежегодный контроль, осуществляемый комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района (далее – Комитет).

5.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2.1. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений Стандарта и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

5.2.2. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Учреждения;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Учреждения прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

VI. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

6.2. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

закрепить приказами Учреждения полномочия, ответственность и взаимодействие работников, предоставляющих муниципальную услугу, обеспечивающих контроль качества оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

6.3. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения Комитетом применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке. К виновным работникам руководителем Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта к руководителю исполнителя;

в виде жалобы на нарушение требований Стандарта качества в Комитет.

7.1.2.1. Жалоба на нарушение требований Стандартов руководителю исполнителя не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований Стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

7.1.3.1. Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме.

7.1.4. Исполнитель обеспечивает защиту и обработку персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента регистрации по следующим основаниям:

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю исполнителя.

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю исполнителя – не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.2.2. Руководитель исполнителя при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанные в пункте 7.1.5 настоящего Стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и оснований привлечения к ответственности виновных;

в случае установления факта нарушения Стандарта устранить выявленные нарушения;

применить меры ответственности к работникам, допустившим нарушение требований Стандарта, в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Учреждения;

направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения Стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в пункте 7.1.6 настоящего Стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Комитет.

7.3.1. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

7.3.2. При обращении в Комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта:

ответ исполнителя о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

отказ исполнителя в удовлетворении требований заявителя;

коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта Учреждением;

иные материалы, которые по мнению заявителя могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований Стандарта в Комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, Комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований Стандарта, при этом Комитет вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта (при их согласии);

проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушения которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий Комитет:

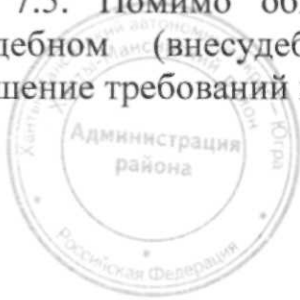
готовит акт по итогам проверки исполнителя;

принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя исполнителя;

направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения Стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований Стандарта в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в судебном порядке.



Контактная информация о муниципальном автономном учреждении
Ханты-Мансийского района «Организационно-методический центр»

№ п/п	Местонахождение	Дни и часы приема	Телефон	Адрес электронной почты
1	2	3	4	5
1.	Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Ханты-Мансийск, пер. Советский, д. 2, кабинеты 2, 3, 4	понедельник – пятница с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.; выходные дни – суббота, воскресенье	8 (3467) 33-83-64; 33-81-04	maumed@mail.ru

