

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства по
молодежной политике Иркутской
области

от «___» _____ 2017 года № _____

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА
ПРОФИЛАКТИКУ АСОЦИАЛЬНОГО И ДЕСТРУКТИВНОГО
ПОВЕДЕНИЯ ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ, ПОДДЕРЖКА ДЕТЕЙ
И МОЛОДЕЖИ, НАХОДЯЩЕЙСЯ В СОЦИАЛЬНО-ОПАСНОМ
ПОЛОЖЕНИИ»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении (далее – Стандарт) является министерство по молодежной политике Иркутской области (далее – Министерство).

Местонахождение и почтовый адрес Министерства: 664026, г. Иркутск, ул. Ленина, 1.

Контактный телефон Министерства: (3952) 24-06-61.

Адрес электронной почты: mmp@govirk.ru.

Исполнитель государственной услуги по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении – областное государственное казенное учреждение «Центр профилактики наркомании» (далее – ОГКУ «ЦПН»).

2. Наименование государственной услуги: организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении (далее – государственная услуга).

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги настоящему Стандарту.

4. Единица измерения государственной услуги: количество мероприятий (единица).

5. Потребители государственной услуги: физические лица.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- 2) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 4) Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- 5) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Стратегия государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2020 года, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 июня 2010 года № 690;
- 7) Постановление Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп «О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации»;
- 8) постановление Правительства Иркутской области от 16 марта 2016 года № 131-пп «О министерстве по молодежной политике Иркутской области»;
- 9) приказ министерства по молодежной политике Иркутской области от 23 мая 2017 года № 47-мпр «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, в отношении которых министерство по молодежной политике Иркутской области осуществляет функции и полномочия учредителя».

7. Основные факторы, влияющие на качество оказания государственной услуги:

- 1) наличие в публичном доступе сведений о государственной услуге (наименовании, содержании, предмете государственной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях государственной услуги);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует ОГКУ «ЦПН», предоставляющее государственную услугу;
- 3) условия размещения и режим работы ОГКУ «ЦПН», предоставляющего государственную услугу;
- 4) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью ОГКУ «ЦПН»;
- 5) наличие помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для проведения мероприятий;
- 6) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, пригодного для проведения мероприятий;

7) привлечение специалистов, прошедших подготовку по проведению мероприятий;

8) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию государственной услуги.

9) наличие перечня ответственных должностных лиц учреждения, оказывающего государственную услугу, и меры ответственности указанных лиц за качественное оказание государственной услуги.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8. Качество услуги по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении.

9. Сведения о государственной услуге: получение подростками и молодыми людьми навыков по формированию приоритетов здорового образа жизни, выработку умения отказа от вредных привычек, выработку уверенности в себе и своих силах, получение исчерпывающей информации о вреде употребления наркотических, психоактивных и психотропных веществ и других социально-негативных явлений, реализация программ по профилактике асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, по поддержке несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, организацию свободного времени, обеспечение их адаптации к жизни в обществе.

Профилактические мероприятия реализуются по следующим основным направлениям профилактики: профилактика табакокурения, профилактика алкоголизма, профилактика наркомании и употребления психоактивных веществ, мероприятия по пропаганде здорового образа жизни.

Формы мероприятия: консультирование, профилактические беседы, тренинги, информационно-просветительские лекции, мастер-классы, акции, квесты, флеш-мобы, предоставление информационно-методического материала.

10. Документы, регламентирующие деятельность ОГКУ «ЦПН»:

1) Устав ОГКУ «ЦПН»;

2) Правила внутреннего трудового распорядка, утвержденные приказом областного государственного казенного учреждения «Центр профилактики наркомании» от 31 июля 2012 года №72.

11. Условия размещения и режим работы ОГКУ «ЦПН»:

1) местонахождение и почтовый адрес ОГКУ «ЦПН»: 664056, г. Иркутск, ул. Академическая, 74, оф. 219.

Контактный телефон ОГКУ «ЦПН»: (3952) 42-83-64.

Режим работы ОГКУ «ЦПН»: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

2) Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, соответствовать санитарным нормам, требованиям пожарной безопасности, оснащены телефонной связью. В помещении должны быть созданы комфортные условия.

ОГКУ «ЦПН», оказывающее государственную услугу, должно отвечать требованиям пожарной безопасности и должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения (огнетушители, пожарные рукава), планами эвакуации. В ОГКУ «ЦПН» также должна быть размещена информация о запрете курения, за исключением мест, специально отведенных для курения.

3) Техническое оснащение учреждений Иркутской области, непосредственно оказывающих государственную услугу: ОГКУ «ЦПН», оказывающее государственную услугу, должно отвечать современным требованиям информатизации и компьютеризации. Рабочие места, оснащенные персональными компьютерами, должны иметь доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12. Укомплектованность ОГКУ «ЦПН» кадрами и их квалификация:

ОГКУ «ЦПН» должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Общая укомплектованность штатов ОГКУ «ЦПН», оказывающего государственную услугу, должна составлять не менее 95 процентов. Каждый специалист должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию государственной услуги. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты должны повышать квалификацию посредством обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации не реже одного раза в 5 лет (за исключением технического персонала).

Работники, непосредственно использующие в своей профессиональной деятельности персональный компьютер, должны иметь навыки работы в компьютерных программах, необходимых для исполнения их должностных обязанностей.

При оказании услуги работники ОГКУ «ЦПН» должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность к получателям услуги.

Обслуживающий персонал ОГКУ «ЦПН» должен:

1) обеспечивать безопасность процесса оказания государственной услуги для жизни и здоровья получателей услуги, охраны окружающей среды;

2) обеспечивать сохранность имущества получателей услуги.

13. Требования к технологии оказания государственной услуги:

Наличие лицензий или сертификатов не является обязательным при предоставлении услуг по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержке детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении.

Государственная услуга предоставляется при наличии одного из следующих оснований:

1) личного обращения гражданина или организации с заявлением-анкетой о предоставлении государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту);

2) предложения специалистам органам местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, специалистам учреждений профессиональных образовательных организаций, а также образовательным организациям высшего образования о предоставлении государственной услуг (приложение 2 к настоящему Стандарту).

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются:

- 1) на личном приеме;
- 2) по телефону;
- 3) по письменным обращениям;
- 4) по электронной почте.

Если обращение за консультацией поступает по телефону, то на ответ выделяется не более 10 минут, время ожидания ответа на звонок не должно превышать 2 минут. Если обращение за консультацией поступает в службу круглосуточного телефонного доверия, то время на ответ должно быть достаточным для консультации, время ожидания ответа на звонок не должно превышать 2 минут.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента поступления обращения.

При консультировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения, ответственные за информирование подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности ответственного за информирование, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся сотруднику учреждения должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Основание для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствует.

Основанием для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- 1) наличие соответствующего заявления получателя услуги;

2) неявка получателя услуг к началу проведения консультаций, акций, тренингов, конференций, семинаров и других мероприятий по проблемам профилактики незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании, токсикомании и других зависимостей.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления-анкеты, направление заявления-анкеты должностному лицу - директору ОГКУ «ЦПН»;
- 2) рассмотрение заявления-анкеты директором ОГКУ «ЦПН»;
- 3) согласование с директором ОГКУ «ЦПН» и специалистом ОГКУ «ЦПН» по дате проведения консультаций, акций, тренингов, конференций, семинаров и других мероприятий;
- 4) информирование получателя услуги о дате проведения консультаций, акций, тренингов, конференций, семинаров и других мероприятий;
- 5) организация проведения консультаций, акций, тренингов, конференций, семинаров и других мероприятий по проблемам профилактики незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании, токсикомании и других зависимостей специалистами ОГКУ «ЦПН»;
- 6) составление отчетов ОГКУ «ЦПН» о проведении консультаций, акций, тренингов, конференций, семинаров и других мероприятий по проблемам профилактики незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании, токсикомании и других зависимостей в течение 10 дней с момента окончания мероприятия.

Продолжительность консультации составляет от 1 часа до 2 часов.

Проведение консультаций с родителями, подростками и молодежью по вопросам проблемы наркомании, алкоголизма, курения, девиантного поведения. Подбор методов, методик по заявленной проблематике, проведение диагностики, анкетирования, обработка и анализ полученных данных, выработка рекомендаций. В ходе консультаций оказывается профессиональная помощь в решении проблем, связанных с предупреждением развития зависимости от наркотиков, алкоголя, курения.

14. Информационное сопровождение деятельности ОГКУ «ЦПН»:

ОГКУ «ЦПН» обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой государственной услуге.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об ОГКУ «ЦПН» и объемах предоставляемой государственной услуги на официальном сайте министерства по молодежной политике Иркутской области - www.mmp38.ru;

- 3) информационный стенд у входа в здание;
- 4) размещения информационных стендов в ОГКУ «ЦПН»;
- 5) посредством консультаций в ОГКУ «ЦПН»;
- 6) путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов).

У входа в ОГКУ «ЦПН», оказывающее государственную услугу, размещаются:

- 1) информация о наименовании учреждения, оказывающего государственную услугу;

- 2) информация о режиме работы ОГКУ «ЦПН».

В помещениях ОГКУ «ЦПН», оказывающего государственную услугу, в удобном для обозрения месте на информационных стендах размещаются:

- 1) время приема граждан (консультации);

- 2) наименование оказываемой государственной услуги;

- 3) график проведения мероприятий;

- 4) перечень документов, которые должен представить (предъявить) получатель услуги для оказания государственной услуги;

- 5) перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;

- 6) информация о руководителе ОГКУ «ЦПН»;

- 7) текст Стандарта;

- 8) адрес официального сайта ОГКУ «ЦПН»;

- 9) информация о способах доведения получателем услуги до руководства ОГКУ «ЦПН» своих отзывов, замечаний и предложений по работе учреждения.

Информация о деятельности ОГКУ «ЦПН», о порядке и правилах предоставления государственной услуги, должна обновляться по мере необходимости.

15. Требования к контролю за ходом оказания государственной услуги:

Внутренний контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества предоставления услуги осуществляется должностными лицами ОГКУ «ЦПН».

В рамках внутреннего контроля в ОГКУ «ЦПН» ежемесячно проводятся плановые контрольные мероприятия в соответствии с утвержденным графиком, а также внеплановые – по поступлению жалоб на качество предоставляемой государственной услуги.

Порядок и периодичность проведения внутреннего контроля, а также основания для привлечения к ответственности специалистов и должностных лиц, непосредственно предоставляющих услуги утверждается приказом руководителя ОГКУ «ЦПН».

Специалисты ОГКУ «ЦПН», предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, требований к ответу на поступившие обращения.

Обязательным методом контроля качества предоставления услуги является система регистрации и рассмотрения жалоб граждан. Жалобы и заявления на некачественное предоставление государственной услуги направляются руководителю учреждения или в министерство по молодежной

политике Иркутской области и подлежат обязательной регистрации в книге жалоб в течение 3 рабочих дней с момента их получения указанными учреждениями.

Жалоба на предоставление государственной услуги с нарушением настоящего Стандарта должна быть рассмотрена в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, должен быть дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

16. Ответственность за качество оказания государственной услуги: руководитель ОГКУ «ЦПН» несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

Руководитель ОГКУ «ЦПН» обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников ОГКУ «ЦПН»;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала ОГКУ «ЦПН», осуществляющего предоставление государственной услуги, и контроль качества предоставляемой государственной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой государственной услуги;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания государственной услуги и Стандарта.

При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителю ОГКУ «ЦПН» и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

17. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность предоставления государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги фактическому уровню её предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу, путем проведения социологических опросов.

3) на основании анализа удовлетворенности получателей услуги согласно заключениям на получение государственной услуги, заполненным сотрудниками ОГКУ «ЦПН» совместно с получателем услуги по окончании проведения тренингов и переданное сотруднику ОГКУ «ЦПН».

Качественное оказание государственной услуги должно обеспечивать формирование здорового образа жизни населения, всестороннее развитие детей и подростков, профилактику правонарушений среди детей и молодежи.

Государственная услуга должна обеспечивать повышение уровня здорового образа жизни среди несовершеннолетних и молодежи Иркутской области.

Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания

государственной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Получатели услуги, удовлетворенные качеством и доступностью государственной услуги.	процент	Определяется по результатам опросов получателей услуги: $M1/M2*100$, где M1 – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, количество человек, M2 – общее число опрошенных, количество человек.
2.	Охват населения услугами от общего количества населения Иркутской области	процент	не менее 1
3.	Количество обоснованных жалоб получателей услуги.	количество	Определяется на основании анализа жалоб получателей услуги.
4.	Снижение количества подростков и молодежи с асоциальным и деструктивным поведением	количество	Число подростков и молодежи с асоциальным и деструктивным поведением, на которое снизилось их количество по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года
5.	Охват несовершеннолетних и молодежи профилактическими	количество	Количество несовершеннолетних

	мероприятиями		и молодежи, охваченных профилактическими мероприятиями
--	---------------	--	---

Директор областного
государственного казенного
учреждения «Центр профилактики
наркомании»

О.В. Шубкина

Приложение 1
к стандарту качества оказания
государственной услуги
«Организация мероприятий,
направленных на
профилактику асоциального и
деструктивного поведения
подростков и молодежи,
поддержка детей и молодежи,
находящейся в социально-
опасном положении»

Образец

ЗАЯВЛЕНИЕ-АНКЕТА

о предоставлении государственной услуги
по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и
деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи,
находящейся в социально-опасном положении

Я, (учреждение, орган местного самоуправления) _____
(фамилия, имя, отчество гражданина или наименование учреждения, органа
местного самоуправления)

прошу предоставить мне государственную услугу по организации мероприятий,
направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения
подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-
опасном положении

.

" " _____ 20__ г.

(подпись гражданина)

Приложение 2
к стандарту качества оказания
государственной услуги
«Организация мероприятий,
направленных на
профилактику асоциального и
деструктивного поведения
подростков и молодежи,
поддержка детей и молодежи,
находящейся в социально-
опасном положении»

Образец

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

о предоставлении государственной услуги
по организации мероприятий, направленных на профилактику асоциального и
деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи,
находящейся в социально-опасном положении

_____ предлагает Учреждению или органу местного
самоуправления

_____ (наименование учреждения или органа местного самоуправления)

получить государственную услугу по организации мероприятий, направленных
на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и
молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном
положении

Директор
учреждения

_____ (фамилия, имя, отчество директора)

"__" _____ 200__ г.

_____ (подпись директора)

С предложением ознакомлен, согласен/не согласен на получение
государственной услуги (нужное подчеркнуть).

Причина отказа _____
(указать причину)

"__" _____ 20__ г. _____