

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 19 мая 2009 г. N 676/4

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ КОМПЛЕКСНОГО РЕШЕНИЯ АКТУАЛЬНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ МОЛОДЕЖИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ПЕНЗЫ

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях", предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальных услуг, в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы, утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 N 807-41/4, руководствуясь Уставом города Пензы, Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях" согласно приложению.

2. Информационно-аналитическому отделу Администрации города Пензы (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента официального опубликования в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации города Л.Ю. Рябихину, Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы (Богацков В.А.).

Глава администрации города
Р.Б.ЧЕРНОВ

Приложение
к Постановлению
Администрации города Пензы
от 19 мая 2009 г. N 676/4

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ КОМПЛЕКСНОГО РЕШЕНИЯ АКТУАЛЬНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ МОЛОДЕЖИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ"

I. Общие положения

1.1 Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях" (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 - 2009 годы, утвержденной Решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 N 807-41/4.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях" (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (далее - Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги: 1 человек.

Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях является бесплатным видом Услуги.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- "Конституция Российской Федерации" принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

- "Конвенция о правах ребенка" принята и открыта для подписания и присоединения резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989. Вступила в силу 02.09.1990, ратифицирована Верховным Советом СССР 13.07.1990, вступила в силу 15.09.1990;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 10.12.1995 N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 N 1760-р "О стратегии государственной молодежной политики в Российской Федерации";

- "Устав города Пензы" принят Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4 (с изменениями и дополнениями).

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- 1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;
- 1.5.2. условия размещения и режим работы Организации;
- 1.5.3. наличие специального технического оснащения Организации;
- 1.5.4. укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;
- 1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;
- 1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;
- 1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях"

- 2.1. Состав (содержание) Услуги:
 - 2.1.1. Воспитание гражданственности и патриотизма;
 - 2.1.2. поддержка талантливой и способной молодежи, детских и молодежных социальных позитивных инициатив;
 - 2.1.3. организация работы с детьми и молодежью по месту жительства;
 - 2.1.4. поддержка деятельности молодежных и детских общественных объединений;
 - 2.1.5. обеспечение занятости и трудоустройства молодежи;
 - 2.1.6. формирование здорового образа жизни и организация отдыха и оздоровления детей и молодежи;
 - 2.1.7. профилактика безнадзорности, правонарушений и наркозависимости, экстремистских проявлений среди детей и молодежи;
 - 2.1.8. поддержка молодых семей;
 - 2.1.9. информационное обеспечение работы с детьми и молодежью.
- 2.2. Результат предоставления Услуги:
 - 2.2.1. Проведение работы с детским и молодежным активом общественных гражданско-патриотических объединений и иных организаций, работающих с детьми и молодежью, по обмену опытом увековечивания памяти воинов, погибших при защите Отечества, осуществления шефства над воинскими захоронениями и объектами воинской славы, работы школьных музеев.
 - 2.2.2. Координация работы штаба молодежных инициатив, развитие муниципальной системы мер поощрения способной и талантливой молодежи; развитие системы конкурсов социальных проектов среди детей и молодежи и поддержка их деятельности в муниципальном образовании, по месту жительства, учебы и т.д.
 - 2.2.3. Ведение реестра подростковых клубов; создание условий для обмена опытом организации работы с детьми и молодежью по месту жительства; оказание методической помощи работникам подростковых и молодежных клубов (центров) по месту жительства; проведение смотров-конкурсов подростковых и молодежных клубов (центров) по месту жительства.
 - 2.2.4. Ведение реестра молодежных общественных организаций; проведение обучения актива молодежных общественных объединений и осуществление подготовки профессиональных кадров, работающих в сфере молодежной политики; содействие общественным формированиям (детским и молодежным парламентам, ассамблеям, "правительствам", советам, ассоциациям и др.), способствующим гражданскому воспитанию детей и молодежи, защите их законных интересов, формированию правовой, политической культуры и гражданской позиции детей и молодежи.

2.2.5. Содействие в трудоустройстве подростков и молодежи, профориентационная работа, консультативная помощь несовершеннолетним по вопросам трудового законодательства, взаимодействие с центром занятости населения, общественными организациями, создающими рабочие места, в т.ч. временные, для трудоустройства подростков и молодежи.

2.2.6. Организация пропаганды здорового образа жизни среди детей и молодежи.

2.2.7. Организация антинаркотической пропаганды среди детей и молодежи, распространение информации об опасности наркомании и токсикомании для жизни и здоровья; организационно-методическое обеспечение и координация деятельности по профилактике наркомании и токсикомании среди детей и молодежи; информирование об учреждениях и организациях, оказывающих помощь молодежи в области сохранения и укрепления репродуктивного здоровья на безвозмездной основе, участие в развитии системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов по работе с молодежью, занимающихся профилактической работой; содействие общественным объединениям, деятельность которых связана с осуществлением мер по профилактике наркомании и токсикомании; создание службы молодежных социальных работников для осуществления воспитательного сопровождения и контроля за поведением детей и молодежи группы риска; развитие форм пропаганды толерантного поведения; оказание юридической и психологической помощи подросткам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

2.2.8. Сотрудничество с общественными организациями, пропагандирующими успешный семейный опыт; поддержка творчества молодых, в т.ч. студенческих семей.

2.2.9. Сбор и анализ информации по всем направлениям молодежной политики; предоставление информации молодежи, молодежным и детским общественным объединениям, специалистам, работающим с детьми и молодежью; издание информационных, методических и исследовательских материалов для детей и молодежи; организация теле- и радиопередач по детской и молодежной тематике, поддержка и развитие сети информационных каналов (телефона "доверия", сайтов в сети Интернет, освещающих вопросы работы с детьми и молодежью в муниципальном образовании).

Требования к срокам и качеству оказания психологической помощи:

- психологическая помощь оказывается по факту обращения или планового проведения программы в соответствии с графиком, доведенным до сведения потребителя и утвержденным руководителем Организации;

- качество оказания психологической помощи определяется по согласованию специалиста и потребителя по позитивным изменениям, по отношению к трудной ситуации потребителя услуги и являются индивидуальными для каждого отдельного случая и устанавливаются согласно целям и задачам на начальном этапе работы.

Требования к срокам и качеству оказания юридической помощи:

- по факту обращения потребителя услуги специалист информирует потребителя о сроках рассмотрения и решения вопросов, являющихся предметом юридической консультации или юридической помощи, в соответствии с законодательством потребитель имеет право получить письменный ответ на свое письменное заявление в течение 30 дней;

- юридическая помощь потребителям оказывается в следующих направлениях: разъяснительная и информационно-просветительская работа о правах и обязанностях молодежи, формирование пакета необходимых документов для трудоустройства, назначения социальных выплат, получения услуг третьих организаций.

Оказываемые потребителям Услуги по срокам и качеству должны соответствовать требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

После факта оказания Услуги потребитель принимает решение о продолжении взаимодействия со специалистом и Организацией самостоятельно. Услуга считается успешно оказанной, если после получения услуги потребитель самостоятельно разрешает

сложившуюся ситуацию или самостоятельно включается в программу Организации по выбранному им направлению. Необходимая информация (по обоюдному решению специалиста и потребителя) потребителю услуги может предоставляться в устной, печатной, электронной форме.

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Муниципальная услуга "Организация комплексного решения актуальных социальных проблем молодежи в учреждениях" предоставляется Организациями, функционирующими в соответствии со следующими основными документами:

- устав Организации (устав должен быть утвержден и зарегистрирован в соответствии с действующими нормативными правовыми актами);

- свидетельство о регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя (в случае привлечения к оказанию Услуги немуниципальных Организаций);

- руководства, правила, методики, положения, инструкции, регламентирующие процесс предоставления Услуги, а также предусматривающие меры совершенствования работы Организации;

- санитарные правила и нормы;

- распоряжения и приказы Учредителя, приказы директора Организации (для муниципальных Организаций);

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, в том числе технический паспорт зданий, сооружений, технические паспорта на используемое оборудование, сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), инвентарные описи основных средств, иные эксплуатационные документы. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей услугу. Организация, предоставляющая Услугу, должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Организация, предоставляющая Услугу, должна иметь в своем распоряжении технику, оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме надлежащего качества.

2.3.3. Техническое оснащение Организации, предоставляющей Услугу.

Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Технику, оборудование, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Профиль, квалификация специалистов и минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги, определяется согласно таблице 1 <*>.

Таблица 1

№ п/п	Профиль и квалификация специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги
1	2	3
1.	Директор	1
2.	Заместитель директора по социальной и организационной работе	1
3.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	1
4.	Главный бухгалтер	1
5.	Бухгалтер	1
6.	Методист	1
7.	Специалист по работе с молодежью	1
8.	Педагог-психолог	1
9.	Педагог-организатор	1
10.	Юрист	1
11.	Программист	1
12.	Гардеробщик	1
13.	Сторож	2, 3
14.	Уборщица	1 <*>

<*> Применяется с целью определения объема средств на выполнение муниципального задания (заказа) по оказанию муниципальной Услуги.

<*> На 500 кв. м. убираемой площади.

Специалист, оказывающий Услуги, должен:

- иметь соответствующую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, специальной и специализированной техники; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию Услуги;
- иметь навыки к организационно-методической деятельности;
- изучать и учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные различия потребителей Услуги.

Специалист, оказывающий психологические консультации (непосредственно консультирование), кроме перечисленных выше требований, должен:

- учитывать в процессе оказания Услуги индивидуальные и возрастные различия потребителей Услуги;
- применять только апробированные методики, отвечающие современным общенаучным стандартам.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.4. Требования к доступности Услуги.

- получить Услугу может любой житель города Пензы, приоритет отдается населению в возрасте до 30 лет;

- для получения индивидуальной информационной Услуги гражданам Российской Федерации необходимо лично явиться в место нахождения Организации, предоставляющей Услугу, по адресам, указанным на сайте Администрации города Пензы (www.penza-gorod.ru); или в места, специально определенные на период проведения социально значимых мероприятий, профилактических акций, научно-практических конференций на базе учебных заведений высшего, среднего и начального звена, а также дворовых досуговых и спортивных площадках, расположенных на территории города Пензы.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

Потребителем Услуги являются граждане Российской Федерации. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение доступа к Услуге в соответствии со своими интересами и потребностями.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге.

Принятое решение о предоставлении услуги принимается по факту обращения потребителя Услуги в Организацию, оказывающую услугу, либо к специалисту Организации, оказывающей данный вид Услуги.

2.4.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

2.4.3.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.4.3.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:

- неявка потребителя Услуги;
- отсутствие специалиста, оказывающего Услугу, по уважительной причине;
- внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации;
- пребывание потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- отказ потребителя Услуги от предоставления Услуги.

2.4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

Оказание муниципальной Услуги производится на постоянной основе согласно режиму работы и правилам внутреннего распорядка Организации, предоставляющей Услугу.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление Услуг должно способствовать комплексному решению актуальных социальных проблем молодежи.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Основные показатели оценки качества предоставления Услуги, значения индикаторов и единицы измерения определяется согласно таблице 2.

Таблица 2

N п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1.	Ведение учета проверок качества оказания Услуг, наличие книги (журнала) регистрации жалоб на качество Услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Наличие книги (журнала) учета Да/Нет
2.	Востребованность Услуги детскими и молодежными общественными организациями	Наличие в листе регистрации потребителей Услуги представителей не менее 1 детской (молодежной) организации Да/Нет
3.	Информационное сопровождение при предоставлении Услуги	Наличие информационного сообщения о предоставлении услуги не менее чем в 1 медиаисточнике Да/Нет
4.	Количество потребителей Услуги, в год	не менее 90% от муниципального задания
5.	Соблюдение законодательных и иных нормативных актов	Наличие нарушений законодательных и иных нормативных актов Да/Нет

2.6. Информационное обеспечение деятельности Организаций, предоставляющих Услугу.

Каждая Организация, предоставляющая Услугу, обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Организациях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте Администрации города Пензы (www.penza-gorod.ru);
- информационных стендов, размещаемых в каждой Организации, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В каждой Организации должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка предоставленной Услуги);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются с целью принятия мер к их устранению, вынесения дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина работников Организации в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Организацию, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.3.1. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Организацию, предоставляющей Услугу, так и в Комитет по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации или председателем (заместителем председателя) Комитета по физической культуре, спорту и молодежной политике города Пензы или руководителем Организации в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципальной Организации применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. Немунципальная Организация несет ответственность за некачественное предоставление

Услуги согласно условиям муниципального контракта в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуг.

Руководитель организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя организации в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Организации и ведущих специалистов.

Руководитель Организации обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Организации;

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.

Заместитель
Главы администрации города
А.В.МАКАРОВ
