



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**  
**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

От «04» августа 2016 г.

№ 2052

Об утверждении стандарта качества муниципальной работы «Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно - досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»

В соответствии с Уставом города Когалыма, постановлениями Администрации города Когалыма от 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности», от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной работы «Организация досуга детей, подростков и молодёжи (культурно - досуговые, спортивно-массовые мероприятия)» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-коммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма



Н.Н.Пальчиков



Приложение  
к постановлению Администрации  
города Когалыма  
от 04.08.2016 №2052

Стандарт качества  
муниципальной работы «Организации досуга детей, подростков и молодёжи  
(культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»

1. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых  
применяется стандарт качества муниципальной работы

1.1. Субъектом, в отношении которого применяется настоящий  
стандарт, является Муниципальное бюджетное учреждение «Молодёжный  
комплексный центр «Феникс» (далее – Учреждение).

1.2. Местонахождение, почтовый и электронный адрес Учреждения,  
выполняющего муниципальную работу:

Адрес: 628485, Тюменская обл., Ханты-Мансийский  
автономный округ – Югра, г. Когалым,  
ул. Сибирская, дом 11

Телефон для справок: 8(34667) 4-09-66

Электронная почта: [МКCentr11@yandex.ru](mailto:МКCentr11@yandex.ru)

График работы: понедельник: 08.30 – 18.00,  
перерыв 12.30 – 14.00;  
вторник – пятница: 08.30 – 17.00,  
перерыв 12.30 – 14.00;  
выходные дни: суббота, воскресенье

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих  
выполнение муниципальной работы

2.1. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение  
муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 08.05.2010 №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон от 28.06.1995 №98-ФЗ «О государственной поддержке молодёжных и детских общественных объединений»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Указ Президента Российской Федерации от 16.09.1992 №1075 «О первоочередных мерах в области государственной молодежной политики»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 18.12.2006 №1760-р «О стратегии государственной молодёжной политики в Российской Федерации»;
- постановление Верховного совета Российской Федерации от 03.06.1993 №5090-1 «Об основных направлениях государственной молодёжной политики в Российской Федерации»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.11.2014 №2403-р «Об утверждении основ государственной молодёжной политики Российской Федерации на период до 2025 года»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.04.2011 №27-оз «О реализации государственной молодёжной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;
- Устав города Когалыма;
- настоящий стандарт.

### 3. Порядок получения доступа к муниципальной работе

3.1. Муниципальная работа выполняется для физических лиц – граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 30 лет (далее – потребители), проживающих на территории города Когалыма.

3.2. Участие в мероприятиях несовершеннолетних граждан, в целях предупреждения причинения вреда их здоровью, может быть ограничено.

3.3. Потребители могут узнать информацию о порядке выполнения муниципальной работы:

- устно при личном обращении или по телефону;
- письменно в ответ на письменное обращение, отправленное по почтовому адресу, на факс Учреждения или переданное лично потребителем или его законным представителем (родителем), наделённым полномочиями выступать от его имени в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- письменно либо в форме электронного документа в ответ на обращение в электронной форме, направленное на электронный адрес Учреждения;
- через публикации в средствах массовой информации (в печатном издании, в эфире телерадиокомпании «Инфосервис +»);
- через объявления и публикации, размещённые на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://mkcfenix.infacms.com>);
- через раздаточные информационные материалы (листовки, буклеты, визитные карточки);
- через информационные материалы, размещённые на информационном стенде непосредственно в помещении Учреждения.

3.4. На официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://mkcfenix.infacms.com>) (далее – официальный сайт Учреждения) размещается следующая информация: месторасположение, график работы Учреждения, положение о проведении

мероприятия и (или) программа мероприятия, (программа мероприятия может быть представлена в афише), афиша мероприятия и (или) другой рекламный модуль, номера телефонов для справок.

3.5. Выполнение работы носит массовый характер и не требует от потребителей направления обращений (заявлений), если положением о проведении мероприятия (концепцией, техническим заданием, регламентом) не предусмотрена подача заявки для участия.

3.6. В случае, если положением о проведении мероприятия (концепцией, техническим заданием, регламентом) предусмотрена подача заявки, необходимо подать заявку по форме и в сроки, установленные положением (концептом, техническим заданием, проектом, регламентом).

3.7. В случае, если участие в мероприятиях проводится на конкурсной основе, Учреждение должно установить в положении о проведении мероприятия четкие критерии отбора для участия в мероприятии, правила проведения мероприятия и предоставить возможность всем желающим ознакомиться с критериями отбора для участия в мероприятии.

3.8. Учреждение при отборе участников мероприятия не должно отдавать предпочтение отдельным потребителям независимо от пола, национальности и вероисповедания или других обстоятельств.

3.9. Учреждение вправе отказать потребителю в выполнении муниципальной работы в следующих случаях:

- если потребитель (выступление, творческая работа потребителя) не соответствует критериям, указанным в положении о проведении мероприятия;

- если положением о проведении мероприятия предусмотрено ограниченное количество заявок;

- если в заявке потребителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе сообщить гражданину, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом;

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), а также в случаях, если от его одежды исходит резкий неприятный запах, одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения, других потребителей;

- при несоблюдении потребителем общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение в не отведенных для этих целей местах и т.п.);

- обращение потребителя в дни и часы вне графика работы Учреждения.

#### 4. Требования к порядку выполнения муниципальной работы и качеству муниципальной работы

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы:

4.1.1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

4.1.1.1. Муниципальная работа регламентируется локальными нормативными правовыми актами Учреждения и сопровождается необходимыми организационными документами (приказ о проведении мероприятия и назначении ответственного лица (ответственных лиц), план подготовки и проведения мероприятия, сценарий или программа мероприятия, положение (концепция, техническое задание, регламент) мероприятия, смета расходов и так далее).

Положение о проведении мероприятия должно быть на русском языке, содержать исчерпывающую информацию о порядке проведения мероприятия и указание на контактное лицо, к которому можно обратиться в случае возникновения вопросов.

4.1.1.2. Информация о предстоящем мероприятии (пресс-релиз, афиша и (или) рекламный модуль и другое) должна своевременно размещаться на официальном сайте Учреждения, других ресурсах информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в средствах массовой информации, распространяться среди потенциальных потребителей любым другим доступным способом с целью создания наиболее благоприятных условий для участия потребителей.

4.1.1.3. Выполнение муниципальной работы может производиться в любой день недели, включая субботу, воскресные, праздничные не рабочие и каникулярные дни в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Учреждения.

4.1.1.4. Условия проведения мероприятий должны способствовать привлечению в качестве участников и зрителей максимального количества потребителей с учётом материально - технических и кадровых ресурсов Учреждения.

4.1.1.5. Мероприятия проводятся с учётом возрастных особенностей участников.

4.1.1.6. Выполнение муниципальной работы должно способствовать всестороннему развитию, нравственному, эстетическому, гражданско-патриотическому воспитанию молодёжи, повышению уровня гражданской ответственности, реализации её социально значимого потенциала, формированию ценности здорового образа жизни в молодёжной среде.

4.1.1.6. Учреждением принимаются меры по обеспечению безопасности потребителей, включая меры по антитеррористической защищённости.

4.1.4. Формы выполнения муниципальной работы – мероприятия в виде соревнований, фестивалей, конкурсов, слётов, форумов, марш-бросков, акций, проектов и других.

4.1.5. Содержание муниципальной работы – организация мероприятий различного характера для детей, подростков и молодёжи (подготовка к мероприятию, информирование о мероприятии, проведение мероприятия, анализ результатов мероприятия, принятие мер по совершенствованию организации мероприятия и так далее) в направлениях, определённых приоритетными задачами реализации государственной молодёжной политики в Российской Федерации.

Содержание мероприятий должно соответствовать заявленным целям и задачам, тематике, морально-этическим нормам, быть социально значимым, обладать познавательной, развивающей ценностью, позитивным

эмоциональным воздействием на участников мероприятия, соответствовать потребностям целевой аудитории.

4.1.6. Выполнение муниципальной работы осуществляется на безвозмездной основе.

4.2. Требования к качеству условий выполнения муниципальной работы.

4.2.1. Учреждение выполняет муниципальную работу в соответствии со своим Уставом, локальными нормативными правовыми актами Учреждения, а также на основании муниципального задания Учреждению, утверждённого его учредителем.

4.2.2. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, ответственных за выполнение муниципальной работы, в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

4.2.3. По размерам и состоянию здания, помещения, в которых проводятся мероприятия, территории, на которых проводятся мероприятия, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, в том числе по обеспечению доступности инвалидам, противопожарной безопасности, безопасности труда.

4.2.4. Время, место проведения мероприятия должны быть удобными и приемлемыми для его целевой аудитории, световое и акустическое сопровождение должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать допустимые стандарты воздействия на человека.

4.2.5. Учреждение обязано при выполнении работы использовать необходимое оборудование, материальные и технические средства, имеющиеся в распоряжении Учреждения.

4.2.6. В местах выполнения муниципальной работы предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

4.2.7. В зимнее время подходы к зданию Учреждения должны быть очищены от снега и льда.

4.2.8. Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение муниципальной работы, должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, творческим подходом к мероприятиям, чувством ответственности за свою работу, руководствоваться принципами справедливости и доброжелательности.

4.2.9. При выполнении муниципальной работы специалисты Учреждения, ответственные за выполнение муниципальной работы, должны проявлять максимальную вежливость, внимание, тактичность, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить к тем сотрудникам, которые могли бы помочь в вопросе потребителя), принимать меры по обеспечению безопасности потребителей.

4.2.10. Потребители должны уважительно относиться к другим потребителям, сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, соблюдать правила проведения мероприятия, общественный порядок и бережно относиться к имуществу Учреждения.

4.3. Требования к квалификации персонала учреждения, выполняющего муниципальную работу.

4.3.1. Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение муниципальной работы, должны иметь соответствующее образование,

квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.3.2. Для специалистов Учреждения, ответственных за выполнение муниципальной работы, должны быть разработаны должностные инструкции, утверждённые руководителем Учреждения, регламентирующие его обязанности и права.

4.4. Учреждение должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.5. Показатели качества выполнения муниципальной работы:

4.5.1. Информированность населения посредством информационных материалов, а именно: возможность получения информации о порядке выполнения муниципальной работы на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)), доступность информации о мероприятиях на официальном сайте Учреждения, размещение афиш, рекламных модулей на территории города Когалыма; наличие информации в средствах массовой информации, распространение информации о мероприятиях среди её потенциальных получателей и так далее.

4.5.2. Отсутствие жалоб на качество выполняемой муниципальной работы.

4.5.3. Удовлетворённость качеством выполнения муниципальной работы.

4.5.5. Безопасность выполнения муниципальной работы.

4.5.6. Соответствие содержания мероприятия поставленным целям и задачам, заявленной тематике.

4.5.7. Соблюдение требований настоящего стандарта.

## 5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

5.1. Контроль за соблюдением стандарта осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителем. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведённого мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности по результатам года).

5.3. Внешний контроль за соблюдением стандарта осуществляется Управлением культуры, спорта и молодёжной политики Администрации города (далее – Управление) (начальник Управления, заместитель начальника Управления, начальник и специалисты отдела молодёжной политики).

5.3.1. Внешний контроль путём проведения плановых контрольных мероприятий проводится ежегодно согласно плану контроля за выполнением муниципального задания Учреждением и включает:

- посещение мероприятий городского уровня, проводимых Учреждением согласно муниципальному заданию;
- проверка книги жалоб и предложений Учреждения на предмет

фиксации в ней жалоб на качество муниципальной работы, а также факт принятия мер по жалобам;

- проверка и анализ планирования Учреждения;
- сбор и анализ отчётов о результатах деятельности Учреждения.

5.3.2. Внешний контроль путём проведения внеплановых контрольных мероприятий проводится в следующих случаях:

- получения от органов государственной власти, органов прокуратуры и иных правоохранительных органов, средств массовой информации сведений о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма;

- получения от граждан или юридических лиц в адрес Управления обращений (жалоб) на качество предоставляемых муниципальных услуг;

- обнаружения Управлением в предоставленных Учреждением документах нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма.

## 6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта несут должностные лица Учреждения, ответственные за выполнение муниципальной работы.

6.2. В случае необходимости, в отношении должностного лица, допустившего нарушения стандарта качества муниципальной работы, принимаются меры дисциплинарного характера согласно действующему законодательству Российской Федерации.

## 7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной работы

7.1. Потребитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения, выполняющего муниципальную работу, а также обжалование решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения муниципальной работы.

7.2. Несовершеннолетний потребитель может обжаловать нарушение требований настоящего стандарта при наличии письменного согласия родителя (законного представителя), или за него это может сделать родитель (законный представитель).

7.3. Потребители могут обратиться с жалобой (претензией) (далее – жалоба) в письменной форме на бумажном носителе – посредством почтовой связи, в электронной форме – посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направив жалобу в виртуальную приёмную главы города Когалыма, находящуюся на официальном сайте Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)), на электронную почту Управления ([alexdebor@rambler.ru](mailto:alexdebor@rambler.ru)), на электронную почту Учреждения



(MKCentr11@yandex.ru). Также жалоба может быть принята при личном приёме потребителя.

7.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, направленная в Учреждение либо начальнику Управления, заместителю главы города Когалыма, курирующему Управление, главе города Когалыма.

7.5. Письменные и электронные жалобы рассматриваются Учреждением в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа в приёме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

7.6. В письменной или электронной жалобе должны указываться:

- наименование Учреждения, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, выполняющего муниципальную работу, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- в случае, если заявителем является несовершеннолетний гражданин: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его родителя (законного представителя);

- в случае, если заявителем является его родитель (законный представитель): фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) родителя (законного представителя), сведения о его месте жительства и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) лица, которое он представляет;

- номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- подпись заявителя (при письменной форме подачи жалобы) и дата подачи жалобы.

7.7. Руководитель Учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в пункте 7.15 настоящего стандарта, в течение 15 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 ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим

нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта 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 7.9 настоящего стандарта.

7.8. По результатам рассмотрения жалобы руководителем Учреждения принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав заявителя и на устранение фактов нарушения настоящего стандарта;

- о мотивированном отказе в удовлетворении жалобы.

7.9. Ответ на жалобу подписывается руководителем Учреждения или его заместителем и направляется по адресу, указанному в обращении, не позднее 15 рабочих дней с момента поступления жалобы.

7.10. Заявитель вправе по письменному заявлению, в том числе в электронном виде, запросить и получить в Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

7.11. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, подав жалобу начальнику Управления, заместителю главы города Когалыма, курирующему Управление, главе города Когалыма.

7.12. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта начальнику Управления, заместителю главы города Когалыма, курирующему Управление, главе города Когалыма структурное подразделение Администрации города Когалыма, уполномоченное для проведения проверки, осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

7.13. По результатам рассмотрения жалобы принимается из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав заявителя и на устранение фактов нарушения настоящего стандарта;

- о мотивированном отказе в удовлетворении жалобы.

7.14. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, в адрес которого поступила жалоба, и направляется по адресу, указанному в обращении, не позднее 15 рабочих дней с момента поступления жалобы.

7.15. Ответ на жалобу не даётся в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

7.17. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе выполнения муниципальной работы, действия (бездействие) должностных

лиц в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

---