



МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

29 марта 2023 года

Иркутск

№ *66-8-мер*

**Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной работы
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики,
направленных на формирование системы развития талантливой
и инициативной молодежи, создание условий для самореализации
подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального,
интеллектуального потенциалов подростков и молодежи»**

В соответствии с Законом Иркутской области от 17 декабря 2008 года № 109-ОЗ «О молодежной политике в Иркутской области», пунктом 5 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), установленных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь Положением о министерстве по молодежной политике Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 марта 2016 года № 131-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) после его государственной регистрации.

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр

М.М. Цыганова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства по
молодежной политике Иркутской
области

от 29 марта 2014 года № 63-8-мпр

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ В СФЕРЕ МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ
РАЗВИТИЯ ТАЛАНТЛИВОЙ И ИНИЦИАТИВНОЙ МОЛОДЕЖИ,
СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ САМОРЕАЛИЗАЦИИ ПОДРОСТКОВ
И МОЛОДЕЖИ, РАЗВИТИЕ ТВОРЧЕСКОГО,
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО, ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО
ПОТЕНЦИАЛОВ ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества выполнения государственной работы «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи» является министерство по молодежной политике Иркутской области (далее – министерство).

2. Настоящий Стандарт определяет основные требования к объему и качеству выполнения государственной работы направления талантливых детей и молодежи в федеральные государственные бюджетные образовательные учреждения «Международный детский центр «Артек», «Всероссийский детский центр «Орленок», «Всероссийский детский центр «Смена», «Всероссийский детский центр «Океан» (далее соответственно – МДЦ «Артек», ВДЦ «Океан», ВДЦ «Орленок», ВДЦ «Смена», детский центр, при совместном упоминании – детские центры) из города Иркутска и из детских центров до города Иркутска.

3. Единица измерения государственной работы – количество граждан, проживающих на территории Иркутской области, получающих результат выполненной государственной работы, установленной настоящим Стандартом.

4. Государственная работа выполняется областным государственным бюджетным учреждением «Центр социальных и информационных услуг для молодежи» (далее – учреждение).

Место нахождения и почтовый адрес учреждения: 664007, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 47.

Контактный телефон: 8 (3952) 20-35-37.

Адрес электронной почты: csium@yandex.ru.

5. Учреждение действует на основании Устава.

6. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) стандарт качества выполнения государственной работы – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя результата выполненной государственной работы требований к выполнению государственной работы, включающий характеристики процесса выполнения государственной работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

2) государственная работа – работа, выполняемая в отношении жителей Иркутской области учреждением за счет средств физических или юридических лиц, средств областного бюджета;

3) качество выполнения государственной работы – степень фактического соответствия результата выполненной государственной работы Стандарту;

4) получатель результата государственной работы – талантливые дети и молодежь, направляемые в детские центры из города Иркутска и из детских центров до города Иркутска;

5) направление получателей результата государственной работы в детские центры – приобретение билетов за плату физических или юридических лиц в соответствии договором о полном возмещении обоснованных и документально подтвержденных затрат учреждения на выполнение государственной работы, выполняемой им сверх установленного государственного задания;

6) направление получателей результата государственной работы из детских центров – приобретение билетов и организация сопровождения получателей результата государственной работы в обе стороны в соответствии с квотой, выделенной Иркутской области на календарный год.

7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 22 июля 2019 года № 384 «Об утверждении Порядка комплектования обучающимися федеральных государственных бюджетных образовательных

учреждений «Международный детский центр «Артек», «Всероссийский детский центр «Орленок», «Всероссийский детский центр «Океан» и «Всероссийский детский центр «Смена»;

основное мероприятие «Выявление, поддержка и обеспечение самореализации талантливой, социально активной молодежи и молодых семей» на 2019-2025 годы подпрограммы «Качественное развитие потенциала и воспитание молодежи» на 2019-2025 годы государственной программы Иркутской области «Молодежная политика» на 2019-2025 годы, утвержденной постановлением Правительства Иркутской области от 1 ноября 2018 года № 797-пп;

приказ министерства от 9 февраля 2023 года № 63-3-мпр «Об утверждении Положения о порядке отбора и направления талантливых детей и молодежи в федеральные государственные бюджетные образовательные учреждения «Международный детский центр «Артек», «Всероссийский детский центр «Орленок», «Всероссийский детский центр «Смена», «Всероссийский детский центр «Океан»;

приказ министерства от 30 декабря 2022 года № 63-24-мпр «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности областного государственного бюджетного учреждения «Центр социальных и информационных услуг для молодежи», находящегося в ведении министерства по молодежной политике Иркутской области, оказываемые им сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания»;

Устав областного государственного бюджетного учреждения «Центр социальных и информационных услуг для молодежи».

8. Основные факторы, влияющие на качество выполнения государственной работы:

1) комплект документов, в соответствии с которым учреждение осуществляет свою деятельность по оказанию консультационных услуг;

2) условия размещения учреждения;

3) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещений, пригодных для выполнения государственной работы;

4) укомплектованность учреждения специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей;

5) материально-техническое оснащение учреждения, используемое при выполнении государственной работы (оборудование, приборы, аппаратура, в том числе оборудование, используемое в процессе профессионально-трудовой деятельности);

6) наличие в публичном доступе сведений о государственной работе (наименовании, содержании, предмете работы, ее количественных

и качественных характеристиках, сведения о получателях результата государственной работы);

7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

9. Государственную работу в учреждении выполняют конфиденциально, а сведения о получателях результата государственной работы предоставляют заинтересованным организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Сведения личного характера о получателях результата государственной работы, ставшие известными сотрудникам учреждения при выполнении работы, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава 2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

11. Сведения о государственной работе:

1) полное наименование государственной работы: организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи;

2) содержание государственной работы: организация направления получателей результата государственной работы в детские центры из города Иркутска и из детских центров до города Иркутска;

3) получателями результата государственной работы являются граждане, проживающие на территории Иркутской области и прошедшие отбор на получение путевки в детские центры посредством системы рейтинга достижений в соответствии с Положением о порядке отбора и направления талантливых детей и молодежи в Федеральные государственные бюджетные образовательные учреждения «Международный детский центр «Артек», «Всероссийский детский центр «Орленок», «Всероссийский детский центр «Смена», «Всероссийский детский центр «Океан», утвержденным приказом министерства;

4) результат выполнения государственной работы: взаимодействие с детскими центрами путем организации направления получателей результата государственной работы в детские центры из города Иркутска за счет средств областного бюджета и из детских центров до города Иркутска за счет средств родителей (законных представителей) или организаций.

12. Документами, регламентирующими деятельность учреждения, являются Устав, положения, правила, инструкции, локальные нормативные акты, документы в области стандартизации.

13. Условия размещения и режим работы учреждения:

1) учреждение размещается в специально предназначенных и приспособленных помещениях, доступных для получателей результата

государственной работы, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

2) входы в здания учреждения оборудуются информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о полном наименовании учреждения и режиме работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

3) режим работы учреждения:

понедельник – пятница с 09:00 часов до 18:00 часов;

перерыв на обед с 13:00 часов до 14:00 часов.

14. Техническое оснащение учреждения:

1) помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических правил и норм, правил противопожарного режима, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (повышенная температура и влажность воздуха, шум, загазованность и т.п.);

2) техническое оснащение учреждения должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

3) учреждение должно отвечать требованиям пожарной безопасности и должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения (огнетушители, пожарные рукава), планами эвакуации;

4) учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов и технической документации, обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов;

5) неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при осмотре сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования должна быть подтверждена его проверкой.

15. Укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации:

1) учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающих надлежащее качество и объем заявленных в учредительных документах работ по организации деятельности специализированных (профильных) лагерей;

2) каждый специалист должен обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей; допускается привлекать необходимых специалистов на договорной основе;

3) для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

16. Направление получателей результата государственной работы в детские центры организуется при предоставлении следующих документов:

1) две копии свидетельства о рождении получателя результата государственной работы. По достижению получателем результата государственной работы 14-летнего возраста: две копии паспорта получателя результата государственной работы (разворот с фотографией, разворот с местом регистрации);

2) заявление от родителя (законного представителя) о приеме на обучение в детский центр;

3) согласие о соблюдении правил пребывания получателей результата государственной работы в детском центре;

4) добровольное согласие на осмотр личных вещей сотрудниками детского центра;

5) справка из образовательной организации, подтверждающая достоверность информации о классе обучения;

6) копия полиса обязательного медицинского страхования получателя результата государственной работы (с обеих сторон);

7) медицинская карта установленного образца (форма 079/у, дополненная клинико-лабораторными данными: осмотром врача – стоматолога, при необходимости врача – дерматолога и врача психоневролога), оформленная в лечебно-профилактическом учреждении по месту проживания получателя результата государственной работы, не более чем за 14 дней, в летний период – за 21 день до отъезда получателя результата государственной работы в детский центр, с заключением врача о состоянии здоровья получателя результата государственной работы и сведениями об отсутствии медицинских противопоказаний к направлению его в детский центр;

8) справка о санитарно-эпидемиологическом окружении, выданная не ранее, чем за три дня до выезда в детский центр, которая содержит информацию об отсутствии контакта с инфекционными больными по месту жительства и обучения в течение последних 21 дня, в том числе с лицами, у которых лабораторно подтверждена новая коронавирусная инфекция COVID-19;

9) информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (либо отказ от видов медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи). При оформлении отказа родители (законные представители) берут на себя персональную ответственность и обязательства по срочному (в течение 12 часов с момента необходимости оказания получателю результата государственной работы медицинской помощи) прибытию в детский центр для решения вопроса по оказанию медицинской помощи получателю результата государственной работы,

за исключением случаев оказания неотложной помощи по жизненным показаниям (отказ заполняется только при личном присутствии родителя или законного представителя);

10) согласие на госпитализацию несовершеннолетнего по медицинским показаниям в медицинскую организацию, находящуюся за пределами детского центра (или отказ от госпитализации несовершеннолетнего по медицинским показаниям в медицинскую организацию, находящуюся за пределами детского центра (отказ заполняется только при личном присутствии родителя или законного представителя));

11) получатель результата государственной работы обязан быть привит согласно национальному календарю профилактических прививок, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 6 декабря 2021 года № 1122н, ежегодно в осенне-зимний период – против гриппа, а с апреля по ноябрь – против клещевого энцефалита;

12) согласие родителя (законного представителя) ребенка на сдачу ценных вещей ребенка на хранение в специально отведенные места (сейфы, камеры хранения), расположенные в детских центрах.

17. Кроме документов, указанных в пункте 16 настоящего Стандарта, получателю результата государственной работы при себе рекомендовано иметь:

1) страховку от несчастного случая на весь период нахождения в детском центре, в пути следования в детский центр и обратно (оригинал и копия);

2) страховку от укуса клеща в период поездки в детский центр с мая по ноябрь, на весь период нахождения в детском центре, в пути следования в детский центр и обратно (оригинал и копия);

3) согласие на обработку детским центром персональных данных получателя результата государственной работы;

4) согласие на обработку персональных данных министерством и учреждением.

18. Представители министерства и учреждения:

1) проверяют наличие у получателей результата государственной работы документов, указанных в пункте 16 настоящего Положения;

2) сообщают родителям (законным представителям) сроки возвращения группы получателей результата государственной работы.

19. Получатель результата государственной работы не направляется в детский центр в следующих случаях:

1) отсутствие документов, указанных в пункте 16, 17 настоящего Стандарта;

2) оформление и заполнение медицинской карты неустановленного образца;

3) отсутствие сканированных документов в личном кабинете автоматизированной информационной системы «Путевка» (далее – Система), за исключением представления документов для ВДЦ «Орленок»;

4) наличие медицинских противопоказаний для пребывания в детском центре;

5) получатели результата государственной работы с любыми формами педикулеза.

20. Учреждение формирует список группы получателей результатов государственных работ, полученный из Системы, за 15 календарных дней до начала смены. Список группы получателей результата государственных работ утверждается правовым актом министерства за 12 календарных дней до начала смены.

21. Бронирование и приобретение билетов, составление сумм затрат (далее – смета) на отправку получателей результатов государственных работ в детские центры из города Иркутска и из детских центров до города Иркутска осуществляется учреждением.

22. Родители (законные представители) получателя результата государственной работы заключают договор с учреждением о полном возмещении обоснованных и документально подтвержденных затрат учреждения на выполнение государственной работы, выполняемой им сверх установленного государственного задания.

23. Смета, расходы по которой несут родители (законные представители) получателей результатов государственных работ, складывается из:

1) стоимости авиабилетов (железнодорожных билетов, автобуса), бронирования, а также других сборов, необходимых для оформления билетов для получателей результатов государственных работ из города Иркутска до детского центра;

2) стоимости опознавательной атрибутики (банданы, кепки и др.).

24. Смета, расходы по которой несет областной бюджет, складывается из:

1) стоимости авиабилетов (железнодорожных билетов, автобуса), бронирования, а также других сборов, необходимых для оформления билетов получателей результатов государственных работ из детского центра до города Иркутска;

2) стоимости авиабилетов (железнодорожных билетов, автобуса), бронирования, а также других сборов, необходимых для оформления билетов сопровождающих из города Иркутска в детский центр и из детского центра до города Иркутска.

Смета рассчитывается в соответствии с сезонными тарифами на авиабилеты (железнодорожные билеты, автобус и др.).

25. После прибытия из детского центра группу получателей результатов государственных работ в обязательном порядке встречают родители (законные представители).

26. Государственная работа выполняется учреждением последовательно и непрерывно.

Персонал учреждения должен следить за соблюдением получателями результатов государственных работ правил внутреннего распорядка, не допускать нарушения ими законодательства Российской Федерации.

27. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

выполнения государственной работы:

в случае приостановления деятельности учреждения в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Глава 3. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

28. Информационное сопровождение деятельности учреждения в обязательном порядке включает в себя информацию о месте нахождения, режиме работы учреждения, которая размещается:

на информационных стендах, расположенных в местах выполнения государственной работы;

на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mmp38.ru);

в средствах массовой информации.

29. На информационных стендах, расположенных в местах выполнения государственной работы, размещаются:

1) данные о месте нахождения, режиме работы, номерах телефонов, электронной почте учреждения;

2) извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по выполнению государственной работы;

3) перечень документов, необходимых для получения результата государственной работы;

4) образцы оформления документов, необходимых для получения результата государственной работы;

5) иная информация, связанная с выполнением государственной работы.

30. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах выполнения государственной работы должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

31. Получатели результата государственной работы, родители (законные представители) вправе потребовать предоставления им необходимой и достоверной информации о выполняемых работах, обеспечивающей их компетентный выбор.

32. Информация о направлении получателей результатов государственных работ в детские центры и обратно в обязательном порядке должна включать в себя:

1) перечень основных работ, предоставляемых учреждением;

2) характеристику работы, область ее выполнения и затраты времени на ее выполнение;

3) возможность влияния получателей результата государственной работы на качество результата, в том числе путем получения оценки качества результата государственной работы со стороны получателя результата государственной работы;

4) установление взаимосвязи между предложенной государственной работой и реальными потребностями получателя ее результата;

5) правила и условия эффективного и безопасного выполнения государственной работы;

6) условия выполнения государственной работы.

33. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о работе повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателя результата государственной работы (вследствие производственных, и иных недостатков услуги), получатель результата государственной работы вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

Глава 4. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЯ

34. Работа учреждения в области качества услуг (работ) должна быть направлена на удовлетворение нужд получателей государственных услуг (результата выполненных работ), непрерывное повышение качества услуг и эффективность мероприятий в области направления талантливых детей и молодежи в детские центры из города Иркутска и из детских центров до города Иркутска.

35. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по выполнению государственной работы на их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам в области качества выполнения государственной работы.

36. Система контроля должна охватывать этапы планирования работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

37. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют:

1) уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Иркутской области;

2) общественные объединения (организации, фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

38. Внутренний контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества выполнения государственной работы осуществляется должностными лицами учреждения.

39. Порядок и периодичность проведения внутреннего контроля, а также основания для привлечения к ответственности специалистов и должностных лиц, непосредственно выполняющих государственную работу, утверждается приказом руководителя учреждения.

40. Плановый контроль осуществляется в соответствии с планом работы учреждения. Внеплановый контроль осуществляется на основании поступившей жалобы или обращения гражданина, посредством почтовой связи в письменной форме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, а также

на личном приеме.

41. Жалобы и заявления на некачественное выполнение государственной работы, решения и действия (бездействие), принимаемые (совершаемые) в рамках выполнения государственной работы, направляются руководителю учреждения или в министерство и подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня их получения учреждением.

42. Письменное обращение и жалоба гражданина должны содержать следующую информацию:

1) фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, место жительства гражданина;

2) наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников учреждения, допустивших нарушение, и действия (бездействие), принимаемые (совершаемые) в рамках выполнения государственной работы.

43. Жалоба на выполнение государственной работы с нарушением настоящего Стандарта должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, направляется письменный ответ о результатах ее рассмотрения в течение 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

44. При подтверждении факта некачественного выполнения государственной работы к руководителю учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и уголовной ответственности в установленном законодательством порядке.

45. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества работ, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества.

46. Руководитель учреждения обязан:

1) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего выполнения государственной работы, а также осуществлять контроль качества выполняемой государственной работы;

2) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников учреждения;

3) организовать информационное обеспечение процесса выполнения государственной работы в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта и деятельностью, влияющей на качество выполняемой государственной работы;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения государственной работы и настоящего Стандарта.

Глава 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

47. Критерии оценки качества выполнения государственной работы:

1) полнота выполнения государственной работы в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность выполнения государственной работы оценивается путем сравнения требований к выполнению работы фактическому уровню ее выполнения, а также путем анализа удовлетворения качеством и доступностью работы, посредством проведения социологических опросов.

48. Порядок информирования потенциальных получателей результата государственной работы:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	1) наименование учреждения с указанием адреса и телефона; 2) содержание государственной работы	По мере необходимости
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды		

49. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения государственной работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Процент	Не менее 95
2.	Получатели результата работы, удовлетворенные качеством и доступностью работы	Процент	Определяется по результатам опросов получателей результата работы: $M1 / M2 \times 100$, где: M1 – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью работы, количество человек, M2 – общее число опрошенных, количество человек
3.	Количество обоснованных жалоб получателей результата государственной работы	Количество	Определяется на основании анализа жалоб получателей результата государственной работы