

11

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО
ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ,
НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРОФИЛАКТИКУ АСОЦИАЛЬНОГО И
ДЕСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ,
ПОДДЕРЖКА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ, НАХОДЯЩЕЙСЯ В
СОЦИАЛЬНО-ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ»**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества выполнения работы «Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении» (далее соответственно - работа, Стандарт) - министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее - министерство).

Министерство является главным распорядителем средств областного бюджета и ответственным за организацию выполнения работы.

Место нахождения министерства: 664025, г. Иркутск, ул. Канадзавы, д. 2.

Контактный телефон министерства: (3952) 33-33-31, факс: (3952) 25-33-39; телефон горячей линии: (3952) 25-33-07; социальный телефон: 8-800-100-22-42.

Официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://society.irkobl.ru>.

Адрес электронной почты министерства: obl_sobes@sobes.admirk.ru.

Исполнителями работы являются областные государственные учреждения, подведомственные министерству (центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей, социально-реабилитационные центры, комплексные центры социального обслуживания населения), указанные в приложении 1 к настоящему Стандарту (далее - учреждения).

2. Единица измерения работы: количество мероприятий по социальной реабилитации перечня мероприятий по выводу семьи из трудной жизненной ситуации (социально опасного положения), предоставляемых семьям, находящимся в социально-опасном положении, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации по причине наличия внутрисемейного конфликта, в том числе, с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, насилия в семье, отсутствия работы и средств к существованию, за счет средств областного бюджета.

3. Термины и определения, используемые в рамках Стандарта:

стандарт - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя выполняемой работы требований к выполнению работы, включающий характеристики процесса выполнения работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

качество выполнения работы - степень фактического соответствия выполнения работы Стандарту;

семья, находящаяся в социально опасном положении, – семья, имеющая

детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность семьи и (или) несовершеннолетнего по причине наличия внутрисемейного конфликта, в том числе, с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, насилия в семье, отсутствия работы и средств к существованию (далее – трудная жизненная ситуация);

индивидуальная программа сопровождения – это документ, в котором отражены мероприятия по работе с гражданином по оказанию ему медицинской, педагогической, психологической, юридической и социальной помощи в целях выявления и устранения причин, послуживших основанием ухудшения условий его жизнедеятельности, снижения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Индивидуальная программа сопровождения и комплексный план сопровождения используются в настоящем Стандарте, как равнозначные понятия.

Иные термины и определения, используемые в настоящем Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон № 120-ФЗ);

Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Закон Иркутской области от 7 октября 2009 года № 62/28-оз «О профилактике незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании и токсикомании в Иркутской области»;

постановление Правительства Иркутской области от 6 августа 2015 года № 382-пп «Об утверждении Положения о банке данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении»;

Порядок межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по организации индивидуальной профилактической работы в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, утвержденный постановлением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Иркутской области от 30 декабря 2015 года № 10 (далее – Порядок межведомственного взаимодействия).

5. Основные факторы качества, используемые в настоящем Стандарте:

доля получателей работы, получивших работу, от общего числа обратившихся за выполнением работы;

полнота и своевременность выполнения работы;

наличие документов, в соответствии с которыми учреждение осуществляет деятельность;

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

наличие и доступность информации об учреждении, стандарте выполнения работы.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Сведения о работе:

полное наименование выполняемой работы - «Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержка детей и молодежи, находящейся в социально-опасном положении»;

содержание выполняемой работы - осуществление учреждениями социального обслуживания деятельности по выполнению Межведомственного комплексного плана по проведению индивидуальной профилактической работы в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении (приложение 4 к Порядку межведомственного взаимодействия) (далее – комплексный план), путем разработки перечня мероприятий социальной реабилитации семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении или трудной жизненной ситуации, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием социально-опасного положения или трудной жизненной ситуации (далее – перечень мероприятий социальной реабилитации);

получатели выполняемой работы – семьи и (или) несовершеннолетние, находящиеся в социально-опасном положении, семьи и (или) несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации;

результат выполнения работы - реализация комплексного плана, подготовка Акта контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи, находящейся в социально опасном положении, состоящей на учете в Банке данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, по форме согласно приложению 5 к Порядку межведомственного взаимодействия (далее – Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи), Акта контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетнего, находящегося в социально опасном положении, состоящего на учете в Банке данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, по форме согласно приложению 6 к Порядку межведомственного взаимодействия (далее – Акт контроля за организацией индивидуальной

профилактической работы в отношении несовершеннолетнего).

7. Документами, регламентирующими деятельность учреждения, непосредственно выполняющего работу, являются Устав, инструкции, локальные нормативные акты, документы в области стандартизации.

8. Условия размещения и режим работы учреждений, непосредственно выполняющих работу:

транспортная доступность зданий учреждений для граждан;

вход в здания учреждений оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны гражданам;

прием граждан осуществляется в кабинетах учреждения, вход в которые оборудуется информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется выполнение работы.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию учреждения и к выполняемой в нем работе.

В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта принимает согласование с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории Иркутской области, мер для обеспечения доступа инвалидов к месту выполнения работы либо, когда это возможно, обеспечивает выполнение работы по месту жительства (месту пребывания) инвалида или в дистанционном режиме.

Режим работы учреждений указан в приложении 1 к настоящему Стандарту.

9. Учреждения обеспечиваются оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и технических условий.

10. Укомплектованность учреждений, непосредственно выполняющих работу, кадрами и их квалификация:

укомплектованность необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием учреждения и нормативами штатной численности, утвержденными нормативным правовым актом министерства (количественные требования);

наличие у сотрудников учреждения соответствующего образования, квалификации, в соответствии с их трудовыми договорами и должностными инструкциями (квалификационные требования);

создание необходимых условий для подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников учреждения (система переподготовки кадров).

11. Требования к технологии выполнения работы. Выполнение работы включает в себя:

11.1. Издание приказа руководителем учреждения с указанием фамилии, имени, отчества гражданина, в отношении которого будет выполняться работа, с указанием основания для выполнения работы (постановление соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав

либо личное заявление гражданина).

11.2. Формирование личного дела семьи и (или) несовершеннолетнего, в отношении которой (которого) будет осуществляться сопровождение;

11.3. Составление Комплексного плана с указанием исполнителей и сроков исполнения мероприятий.

11.4. Разработка и реализация перечня мероприятий социальной реабилитации.

11.4.1. Разработка перечня мероприятий социальной реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации, на основании заявления законного представителя несовершеннолетнего, находящегося в трудной жизненной ситуации, гражданина, имеющего несовершеннолетних детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, поданного в учреждение по форме согласно приложению 2 к настоящему Стандарту (далее - заявление о постановке на сопровождение), в течение 10 рабочих дней после подачи заявления о постановке на сопровождение в учреждение.

Перечень мероприятий социальной реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации, реализуется исполнителем по месту проживания семьи и (или) несовершеннолетнего, в пределах своей компетенции.

11.4.2. Разработка перечня мероприятий социальной реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально-опасном положении, на основании постановления соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав в течение 10 календарных дней после получения учреждением постановления соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Перечень мероприятий социальной реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально-опасном положении, реализуется исполнителем по месту проживания семьи и (или) несовершеннолетнего, в пределах своей компетенции.

Учреждение в течение одного месяца с момента постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на учет в Банк данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении (далее - Банк данных) инициирует проведение психологами психодиагностического обследования несовершеннолетнего, находящегося в социально опасном положении, или несовершеннолетних, проживающих в семьях, находящихся в социально опасном положении, по выявлению противоправного обращения в отношении несовершеннолетних. В случае выявления фактов противоправного обращения учреждение незамедлительно информирует органы внутренних дел по месту проживания детей для принятия соответствующих мер в рамках предоставленных законодательством полномочий. Результаты психодиагностического обследования вносятся в заключение. Учреждение готовит заключение об итогах реализации комплексного плана, а также о ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего, с предложениями о необходимости продолжения индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении, состоящим на учете в Банке

данных, либо об их снятии с учета в Банке данных. Индивидуальная профилактическая работа в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, проводится в сроки, предусмотренные статьей 7 Федерального закона № 120-ФЗ.

Сотрудник учреждения, ответственный за проведение индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, по истечении трех месяцев со дня постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на учет в Банк данных осуществляет выезд по месту жительства семьи и (или) несовершеннолетнего в целях осуществления контроля за исполнением мероприятий комплексного плана, а также ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего. По результатам выезда составляются Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи и (или) Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетнего.

11.5. По окончании выполнения работы издается приказ руководителя учреждения о снятии с сопровождения семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально-опасном положении, семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации с указанием основания снятия с сопровождения (решение проблем семьи и (или) несовершеннолетнего, выполнение комплексного плана, постановление соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав).

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для выполнения работы:

- 1) заявление по форме согласно приложению 2 к настоящему Стандарту;
- 2) документ, удостоверяющий личность получателя выполняемой работы (его законного представителя);
- 3) документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении законного представителя);
- 4) справка о составе семьи получателя выполняемой работы (при наличии);
- 5) документы о доходах получателя выполняемой работы и членов его семьи (при наличии);
- 6) акт обследования жилищно-бытовых условий получателя выполняемой работы (для подтверждения совместного проживания членов семьи и отсутствия доходов).

13. Состав и последовательность действий получателя выполняемой работы и сотрудников учреждения.

13.1. Состав и последовательность действий получателя выполняемой работы, находящегося в трудной жизненной ситуации, и сотрудников учреждения.

13.1.1. Получатель выполняемой работы, находящийся в трудной жизненной ситуации обращается в учреждение с заявлением о постановке на сопровождение по форме согласно приложению 2 к настоящему Стандарту.

13.1.2. Сотрудники учреждения разрабатывают перечень мероприятий социальной реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации, в двух экземплярах, один из которых остается в учреждении, второй вручается получателю выполняемой работы.

13.2. Состав и последовательность действий получателя выполняемой работы, находящегося в социально-опасном положении, и сотрудников учреждения.

13.2.1. После получения постановления соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о постановке семьи и (или) несовершеннолетнего на учет в Банк данных, в котором учреждение определено в качестве субъекта системы профилактики, ответственного за проведение индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, учреждение разрабатывает комплексный план и направляет его в соответствующую комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав для утверждения. После утверждения комплексного плана соответствующей комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав учреждение приступает к его реализации.

13.2.2. Сотрудники учреждения, ответственные за реализацию комплексного плана, формируют личное дело семьи и (или) несовершеннолетнего, поставленных на сопровождение.

13.2.3. Сотрудники учреждения, ответственные за реализацию комплексного плана, по истечении трех месяцев со дня постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на сопровождение осуществляют выезд по месту их жительства в целях осуществления контроля за исполнением мероприятий комплексного плана, а также ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего. По результатам выезда составляются Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи и (или) Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетнего.

14. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выполнении работы:

- 1) непредставление документов, необходимых для выполнения работы, предусмотренных настоящим Стандартом;
- 2) несоответствие гражданина категории получателей выполняемой работы, предусмотренной настоящим Стандартом.

15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления выполнения работы:

Основания для приостановления выполнения работы отсутствуют.

16. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников учреждения в процессе выполнения работы, в случае несоответствия выполняемой работы настоящему Стандарту:

Получатель выполняемой работы (его законный представитель) имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (совершаемых) в рамках выполнения работы, во внесудебном и судебном порядке.

С целью досудебного обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых (совершаемых) в рамках выполнения работы, получатель выполняемой работы вправе обратиться в министерство с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия), принимаемых (совершаемых) в рамках выполнения работы (далее - жалоба).

Получатель выполняемой работы (его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока выполнения работы;
требование у получателя выполняемой работы документов, не предусмотренных настоящим Стандартом;
отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Стандартом;
отказ в выполнении работы, если основания отказа не предусмотрены настоящим Стандартом.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

лично по адресу: 664025, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2; телефон (факс): (3952) 33-33-31;

через организации почтовой связи по адресу: 664025, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Канадзавы, 2;

электронная почта: obl_sobes@sobes.admirk.ru.

Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте оказания – учреждении социального обслуживания.

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

Жалоба может быть подана при личном приеме получателя выполняемой работы (его законного представителя) в министерстве министром социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, в случае его отсутствия - первым заместителем министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, заместителем министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

Прием граждан министром социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, первым заместителем министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, заместителем министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону (3952) 25-33-07.

При личном приеме обратившийся получатель выполняемой работы (его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если жалоба подается через законного представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя выполняемой работы. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя выполняемой работы, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Жалоба должна содержать:

наименование учреждения социального обслуживания, выполнявшего работу, его сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя и (если имеется) отчество, сведения о месте жительства обратившегося получателя выполняемой работы (его законного представителя), а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ по результатам рассмотрения жалобы;

доводы, на основании которых получатель выполняемой работы (его законный представитель) не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения социального обслуживания, выполнявшего работу, его сотрудника. Получателем выполняемой работы (его законным представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы жалобы, либо их копии.

При рассмотрении жалобы:

обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя выполняемой работы (его законного представителя), направившего жалобу;

по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя выполняемой работы;

обеспечивается по просьбе получателя выполняемой работы (его законного представителя) представление ему информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы в министерстве.

Поступившая в министерство жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у получателя выполняемой работы (его законного представителя) - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Порядок рассмотрения отдельных жалоб:

если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица либо наименование заявителя - юридического лица, а также адрес электронной почты или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, ответ на жалобу не дается;

при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника, а также членам его семьи, министр социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, а в случае его отсутствия - первый заместитель министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, заместитель министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение семи рабочих дней сообщает лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается лицу, направившему жалобу, в том случае, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению;

если в жалобе содержится вопрос, на который получателю выполняемой работы неоднократно давались письменные ответы по существу и в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, в случае его отсутствия - первый заместитель министра социального развития, опеки и попечительства

Иркутской области, заместитель министра социального развития, опеки и попечительства Иркутской области принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в министерство. О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется в течение семи дней.

Сообщения (уведомления), указанные в настоящем пункте, направляются получателю выполняемой работы в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме по адресу электронной почты, указанному получателем выполняемой работы (его законным представителем).

По результатам рассмотрения жалобы министерство принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате выполнения работы документах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы получателю выполняемой работы в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и (если имеется) отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

фамилия, имя и (если имеется) отчество получателя выполняемой работы (его законного представителя), подавшего жалобу;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же гражданина и по тому же предмету жалобы.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством.

Получатель выполняемой работы (его законный представитель) вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (совершаемых) в рамках выполнения работы в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. Информационное обеспечение получателей выполняемой работы при обращении за ее выполнением и в ходе выполнения работы включает в себя размещение информации о выполнении работы:

- 1) на информационных стендах, расположенных в местах выполнения работы;
- 2) на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии);
- 4) в средствах массовой информации.

На информационных стендах, расположенных в местах выполнения работы, размещаются:

- 1) данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, электронной почте учреждения;
- 2) извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по оказанию выполняемой работы;
- 3) перечень документов, необходимых для выполнения работы;
- 4) образцы оформления документов, необходимых для выполнения работы.

18. Контроль за деятельностью учреждений подразделяется на внутренний и внешний.

Контроль за деятельностью учреждений осуществляется в порядке, установленном законодательством, и направлен на оценку соответствия деятельности учреждений по выполнению работы требованиям законодательства, включая настоящий Стандарт.

Внутренний контроль осуществляется директорами учреждений, их заместителями, руководителями структурных подразделений учреждений, министерством.

Внешний контроль осуществляется иными государственными органами в соответствии с их компетенцией.

19. Сотрудники учреждений, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество выполнения работы в соответствии с законодательством.

20. Критерии оценки качества выполнения работы:

полнота и своевременность выполнения работы в соответствии с установленными требованиями;

результативность (эффективность) выполнения работы, отслеживаемая путем сравнения требований к выполнению работы с фактическим уровнем ее выполнения, а также путем анализа спроса на выполнение работы.

21. Порядок информирования потенциальных потребителей выполняемой работы:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование учреждений с указанием	По мере необходимости

2.	Интернет-ресурсы	адреса и телефона.	
3.	Информационные стенды, буклеты	Содержание выполняемой работы	
4.	Средства телефонной, почтовой связи	Направление комплексного плана в соответствующую комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав для утверждения	В течение 10 рабочих дней после получения учреждением постановления соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав для утверждения

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

№ п/п	Показатели объема и качества выполняемой работы	Ед. изм.
1.	Укомплектование учреждения специалистами, выполняющими работу	ед.
2.	Доля получателей выполняемой работы, получивших работу, от общего числа обратившихся за выполнением работы	%
3.	Полнота и своевременность реализации комплексного плана	балл
4.	Наличие в учреждении документации, предусмотренной настоящим Стандартом, и ее ведение в соответствии с настоящим Стандартом	балл