



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.01.2015

№ 61

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы города Владимира от 15.12.2010 № 4720 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира» согласно приложению.

2. Опубликовать данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Владимира Власова Р.И.

Глава администрации города



А.С. Шохин

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
города Владимира
от 19.01.2015 № 61

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и установления сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира» (далее - Муниципальная услуга) являются подростки и их родители (законные представители), молодежь до 30 лет включительно.

1.3. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги может быть получена заявителями самостоятельно на сайте управления по делам молодежи администрации города Владимира (далее - Управление) sledizanam1.ru, муниципального бюджетного учреждения «Молодежный центр» (далее - МБУ «МЦ») либо в письменной или устной формах в случае письменного или устного обращения в МБУ «МЦ» по адресу: 600035, г.Владимир, ул. Безыменского, д.9-в; телефон (факс): 21-98-70; режим работы: понедельник - пятница с 08.30 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.30; e-mail: psiholog9v@rambler.ru.

1.4. Информация о Муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.5. Для получения информации заявители могут обратиться в МБУ «МЦ» в письменной или устной формах.

Письменное обращение может быть представлено лично, отправлено почтовой или факсимильной связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты.

1.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.7. Информирование заявителей осуществляется индивидуально (в устной или письменной формах) или публично (путем размещения информации на официальных интернет-сайтах Управления, МБУ «МЦ» или путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации (далее - СМИ).

1.8. Индивидуальное устное информирование заявителей осуществляется специалистами МБУ «МЦ» при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

1.9. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут. При этом индивидуальное устное информирование каждого заявителя не должно превышать 15 минут.

1.10. В случае, если для подготовки ответа требуется дополнительное время или привлечение других специалистов, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.11. Телефонные обращения от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы МБУ «МЦ». При этом время разговора с каждым заявителем не должно превышать 15 минут.

1.12. Ответ на письменное обращение заявителя направляется в письменном виде в зависимости от вида обращения. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

1.13. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальных Интернет-сайтах Управления, МБУ «МЦ», путем использования информационных стендов, размещающихся в МБУ «МЦ».

Информационные стенды оборудуются в доступном для заявителей месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты МБУ «МЦ»;
- текст настоящего Административного регламента.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги - «Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МБУ «МЦ».

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением «Молодежный центр», подведомственным управлением по делам молодежи администрации города Владимира».

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги устанавливается в соответствии с ведомственной целевой программой на соответствующий год и утвержденными годовыми, квартальными и ежемесячными планами организации оказания социально-психологической помощи.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления Муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- 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»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- постановление главы города Владимира от 15.12.2010 № 4720 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;
- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

2.6. Для предоставления Муниципальной услуги заявитель должен осуществить предварительную запись на прием по телефону 21-98-70.

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

- состояние алкогольного или наркотического опьянения обратившегося;
- несоответствие тематики запроса заявителя характеру оказываемых услуг.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Прием граждан осуществляется в помещениях МБУ «МЦ». Места ожидания и предоставления Муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, должны быть оборудованы мебелью (столами и стульями), информационным стендом и канцелярскими принадлежностями.

2.10. Показателями доступности предоставления Муниципальной услуги являются:

- наличие информации о Муниципальной услуге на Интернет-сайте Управления, на Интернет-сайте МБУ «МЦ» и на информационных стендах МБУ «МЦ»;

- достоверность, актуальность, полнота предоставляемой информации.

2.11. Показателями качества предоставления Муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;

- увеличение количества клиентов, которым оказана Муниципальная услуга;

- снижение количества обоснованных жалоб на действия (бездействия) работников учреждений.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием информации;

- рассмотрение полученной информации и принятие решения о предоставлении Муниципальной услуги или отказе в предоставлении;

- оказание социально-психологического консультирования.

3.2. Описание административных процедур:

3.2.1. Прием информации.

Основанием для начала административной процедуры является предоставление заявителем информации о необходимости предоставления Муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение административной процедуры является специалист, ответственный за осуществление предварительной записи на прием.

При получении обращения за предоставлением Муниципальной услуги специалист, ответственный за осуществление предварительной записи на прием, выслушивает запрос заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 15 минут.

3.2.2. Рассмотрение информации и принятие решения о предоставлении Муниципальной услуги или отказе в ее предоставлении; предварительная запись заявителя на прием.

Основанием для начала административной процедуры является

поступление информации специалисту, уполномоченному принимать решение о предоставлении Муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение административной процедуры является специалист, уполномоченный принимать решение о предоставлении Муниципальной услуги.

В рамках исполнения данной административной процедуры специалист, уполномоченный принимать решение о предоставлении Муниципальной услуги, проверяет информацию на предмет соответствия требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, и принимает решение о предоставлении Муниципальной услуги или отказе в ее предоставлении. Критерием принятия решения является соответствие обращения характеру оказываемых услуг.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

В случае несоответствия обращения характеру оказываемых услуг специалист, уполномоченный принимать решение о предоставлении Муниципальной услуги, принимает решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги, устно уведомляет об этом заявителя, разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

В случае соответствия обращения характеру оказываемых услуг принимается решение о предоставлении Муниципальной услуги. Специалист, уполномоченный принимать решение о предоставлении Муниципальной услуги, согласовывает с заявителем дату и время приема для оказания социально-психологического консультирования, осуществляет предварительную запись на прием заявителя.

3.2.3. Оказание социально-психологического консультирования.

Основанием для начала административной процедуры является личное присутствие заявителя (клиента) в согласованные ранее дату, время и место на приеме у специалиста, уполномоченного оказывать социально-психологическое консультирование.

Ответственным за социально-психологическое консультирование является специалист, уполномоченный оказывать социально-психологическое консультирование.

В рамках исполнения данной административной процедуры специалист, уполномоченный оказывать социально-психологическое консультирование, выполняет следующие действия (в совокупности или по отдельности):

- диагностику заявителя;
- коррекцию отклонений в психологическом развитии заявителя;
- интеграцию заявителя в общество;
- коррекцию интеллектуального развития заявителя;
- коррекцию эмоционально-волевой сферы развития заявителя;
- коррекцию вторичных отклонений в развитии заявителя;
- коррекцию детско-родительских отношений;
- коррекцию семейных отношений заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры устанавливается

исходя из психологической проблемы заявителя.

Результатом исполнения данной административной процедуры является оказание социально-психологического консультирования.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляется Управлением в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2. Для проведения плановых проверок приказом начальника Управления назначается комиссия, в состав которой могут включаться специалисты Управления.

4.3. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Управления, но не реже одного раза в год. Проверки могут быть комплексными и выборочными (по отдельным вопросам).

4.4. Результаты проверки оформляются актами, которые передаются начальнику Управления на утверждение.

4.5. Внеплановые проверки назначаются и проводятся по обращениям граждан. Они могут проводиться как комиссией, так и одним специалистом, назначенным начальником Управления. Результатом комиссионной проверки является акт, а результатом проверки специалиста - докладная записка.

4.6. Руководитель и работники МБУ «МЦ», по вине которых допущены нарушения положений настоящего Административного регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Жалобы на действие (бездействие) работников МБУ «МЦ» подаются руководителю МБУ «МЦ». Жалобы на действие (бездействие) руководителя МБУ «МЦ» подаются начальнику Управления.

Адрес Управления: 600009, г.Владимир, ул.Михайловская, д.24, тел. (факс) 33-34-96, e-mail: kdm@kdm.vinfo.ru.

5.2. Жалобы на действие (бездействие) начальника Управления подаются главе администрации города Владимира, заместителю главы администрации города Владимира.

Адрес администрации города Владимира: 600000, г. Владимир, ул.Горького, д.36, тел. 53-03-79, факс 53-04-54, e-mail: info@vladimir-city.ru.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными

правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в орган, предоставляющий Муниципальную услугу.

5.5. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МБУ «МЦ», должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МБУ «МЦ», должностного лица, предоставляющих Муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий Муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме (а по его желанию - в электронной) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.