

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 26 июля 2016 г. № 2179

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ УСЛУГА"
И О ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМ СИЛУ ПОСТАНОВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА ВЛАДИМИРА ОТ 19.01.2015 № 61**

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 "Социально-психологическая услуга" согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Владимира от 19.01.2015 № 61 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Оказание социально-психологического консультирования муниципальным бюджетным учреждением "Молодежный центр", подведомственным управлению по делам молодежи администрации города Владимира".

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

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Гарева В.А.

И.о. главы администрации города
В.А.ГАРЕВ

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ УСЛУГА"

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги "Социально-психологическая услуга" (далее - Административный регламент) муниципальным бюджетным учреждением "Молодежный центр" 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 "Социально-психологическая услуга" (далее - Муниципальная услуга) являются подростки и их родители (законные представители), молодежь до 30 лет и молодые семьи до 35 лет включительно.

1.3. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги может быть получена заявителями самостоятельно на сайте управления по физической культуре, спорту и молодежной политике администрации города Владимира (далее - Управление): sledizanam.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): 45-69-74. Режим работы: понедельник - пятница с 08.30 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 12.30.

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: e-mail psiholog9v@rambler.ru.

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.

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 15 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 его 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: "Социально-психологическая услуга".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением "Молодежный центр" (МБУ "МЦ").

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является оказание социально-психологического консультирования.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги устанавливается в соответствии с муниципальной программой на соответствующий год и утвержденными планами оказания социально-психологических услуг.

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 45-69-74.

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.

Помещения, в которых предоставляется Муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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 заявителей, которым оказана Муниципальная услуга;

- снижение количества обоснованных жалоб на действия (бездействие) работников учреждения.

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-психологической услуги.

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 тематики запроса заявителя характеру оказываемых услуг 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-психологической услуги, осуществляет предварительную запись на прием заявителя.

3.2.3. Оказание социально-психологической услуги.

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

Ответственным за оказание социально-психологической услуги является специалист, уполномоченный оказывать социально-психологические услуги.

В рамках исполнения данной административной процедуры специалист, уполномоченный

оказывать социально-психологические услуги, выполняет следующие действия (в совокупности или по отдельности):

- диагностику заявителя (клиента);
- 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 и семейных отношений заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры устанавливается исходя из психологической проблемы заявителя (клиента).

Результатом исполнения данной административной процедуры является оказание социально-психологической услуги.

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 3 года. 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 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 действия (бездействие) работников Учреждения подаются руководителю Учреждения. Жалобы на действия (бездействие) руководителя Учреждения подаются начальнику Управления. Адрес Управления: 600017, г. Владимир, ул. Строителей, д. 6, телефон (факс) 53-33-33, e-mail: pressa@sledizanami.ru.

5.2. Жалобы на действие (бездействие) начальника управления подаются главе 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 регистрации заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов 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 субъектов 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;

- отказ Учреждений, должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;

- приостановление предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Владимир;

- требование у заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) Учреждений, предоставляющих Муниципальную услугу, его руководителя либо муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должностного лица, предоставляющего Муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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) Учреждений, должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица, предоставляющих Муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица, предоставляющих Муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней с момента ее регистрации.

5.6. По результату рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в случае отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7, дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением, предоставляющим Муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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