



Зарегистрирован в Иркутском областном
государственном казенном учреждении
«Институт муниципальной правовой
информации имени М.М. Сперанского»
Дата государственной регистрации
16.07.2026 года
Регистрационный № 03-0965/26

МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

15.07.2026

№ 63-2д-мпр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги «Консультирование молодежи»

В соответствии с Законом Иркутской области от 17 декабря 2008 года № 109-оз «О государственной молодежной политике в Иркутской области», Законом Иркутской области от 7 октября 2009 года № 62/28-оз «О профилактике наркомании и токсикомании в Иркутской области», пунктом 5 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания выполнения 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 оказания государственной услуги «Консультирование молодежи» (прилагается).

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

3. Настоящий приказ вступает в силу через 10 календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр

М.М. Цыганова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
по молодежной политике
Иркутской области

от «15» 07 2026 г. № 63 del-imp

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДЕЖИ»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества оказания государственной услуги «Консультирование молодежи» (далее – Стандарт) является министерство по молодежной политике Иркутской области.

2. Настоящий Стандарт определяет основные требования к объему и качеству оказания государственной услуги молодежи из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества, злоупотребляющих алкоголем.

3. Единица измерения государственной услуги – количество граждан, проживающих на территории Иркутской области, которым оказана государственная услуга, установленная настоящим Стандартом.

4. Государственная услуга предоставляется областным государственным бюджетным учреждением «Региональный центр психологической помощи и социальной реабилитации молодежи «Воля» (далее – учреждение).

Место нахождения и почтовый адрес учреждения: 664056, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Академическая, 74.

Контактный телефон: 8 (3952) 41-96-29.

Официальный сайт: www.volya-irk.ru.

Адрес электронной почты: volya.tsenter@yandex.ru.

5. Учреждение действует на основании Устава.

6. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) стандарт качества оказания государственной услуги – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

2) государственная услуга – услуга, оказываемая жителям области (далее – получатели государственной услуги) областными государственными учреждениями за счет средств областного бюджета;

3) качество оказания государственной услуги – степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту качества оказания государственной услуги;

4) социальная реабилитация – система мероприятий, направленных на

восстановление утраченных гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности;

5) консультирование молодежи – предоставление клиенту информации, рекомендаций о конкретных действиях, необходимых ему для преодоления трудной жизненной ситуации;

6) психологическое консультирование – социально-психологическая услуга, которая заключается в оказании помощи клиенту в налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для него людьми;

7) получатель государственной услуги – молодежь из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества, злоупотребляющих алкоголем; индивид, являющийся объектом реабилитации, клиент социального реабилитационного центра, которому оказываются реабилитационные социальные услуги;

8) наркотические средства – вещества синтетического или естественного происхождения, препараты, включенные в Перечень наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, в том числе Единой конвенцией о наркотических средствах 1961 года.

7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания государственной услуги:

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 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Федеральный закон от 8 января 1998 года № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;

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

Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

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»;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах

социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 декабря 2020 года № 489-ФЗ «О молодежной политике в Российской Федерации»;

Стратегия государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2030 года, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 23 ноября 2020 года № 733;

ГОСТ Р 52495-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание граждан. Термины и определения, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 августа 2025 года № 848-ст;

ГОСТ Р 58191-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль качества реабилитационных социальных услуг лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 7 августа 2018 года № 455-ст;

ГОСТ Р 54990-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Реабилитационные социальные услуги лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 августа 2018 года № 468-ст;

Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней, утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 года № 4;

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»;

Устав учреждения.

8. Основные факторы, влияющие на качество оказания государственной услуги:

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 предоставления государственной услуги;

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 предоставлении государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура, в том числе оборудование, используемое в процессе профессионально-трудовой деятельности);

6) наличие в публичном доступе сведений о государственной услуге

(наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях государственной услуги, включая льготную категорию граждан);

7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля деятельности учреждения, оказывающего государственную услугу.

9. Государственную услугу в учреждении оказывают конфиденциально, а сведения о получателях государственной услуги предоставляют заинтересованным организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Глава 2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

11. Сведения о государственной услуге:

1) полное наименование государственной услуги: консультирование молодежи;

2) содержание государственной услуги.

Консультирование молодежи оказывается в следующих формах (консультационных услугах):

дистанционная консультация (телефон, электронная почта, социальные сети);

индивидуальная очная консультация;

психологическое консультирование;

врачебная (психотерапевтическая) консультация;

содействие в консультировании по социально-правовым вопросам, а также по вопросам охраны прав, свобод и здоровья реабилитантов;

оказание практической и консультативной помощи реабилитантам в оформлении (восстановлении) различных документов, удостоверяющих личность или направляемых в различные органы государственной власти по конкретным проблемам реабилитантов;

3) получателями государственной услуги является молодежь в возрасте от 18 до 35 лет включительно из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества, злоупотребляющих алкоголем, и несовершеннолетние от 14 лет, консультирование которых проводится в присутствии законных представителей; индивид, являющийся объектом реабилитации, клиент социального реабилитационного центра, которому оказываются реабилитационные социальные услуги;

4) результатом оказания государственной услуги является раскрытие и

мобилизация внутренних ресурсов консультируемого для последующего решения его социально-психологических проблем.

Обращение в учреждение для получения консультационных услуг осуществляется на добровольной основе. Обращение может быть, как самостоятельным, так и по направлению из социальных служб.

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 государственной услуги, 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 предоставляемых услуг (повышенные 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;

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 консультационных социальных услуг;

2) каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей; допускается привлекать необходимых специалистов на договорной основе.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне посредством прохождения программ профессиональной переподготовки и

повышения квалификации;

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

4) все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

16. Консультирование молодежи, указанной в подпункте 3 пункта 11 настоящего Стандарта, оказывается при представлении следующих документов (при очной консультации) копия документа, удостоверяющего личность заявителя, и копия документа, подтверждающего проживание заявителя на территории Иркутской области (в случае отсутствия в документе, удостоверяющем личность заявителя, отметки о регистрации по месту жительства на территории Иркутской области).

17. При предоставлении государственной услуги:

1) оказание государственной услуги проводится на основании обращения граждан, указанных в подпункте 3 пункта 11 настоящего Стандарта;

2) каждое консультирование проходит индивидуально, с учетом социально-психологических особенностей консультируемого;

3) специалистом учреждения на основании полученной от консультируемого информации о его проблемах проводится обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем, и в дальнейшем прохождения процесса реабилитации.

18. Консультирование молодежи предоставляется учреждением по обращению получателя государственных услуг.

Работник учреждения должен следить за соблюдением получателями государственной услуги правил внутреннего распорядка, не допускать нарушения ими законодательства Российской Федерации.

19. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги:

1) несоответствие лица категории, установленной в подпункте 3 пункта 11 настоящего Стандарта;

2) непредставление документов, указанных в пункте 16 настоящего Стандарта (при очной консультации);

3) общее неудовлетворительное состояние здоровья получателя государственной услуги (тяжелые острые и хронические в стадии декомпенсации соматические заболевания, психические расстройства, инфекции, требующие изоляции, надзора, обследования и лечения в медицинском стационаре, состояние алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения).

После улучшения психического и/или соматического состояния возможно повторное обращения за консультированием к специалистам учреждения.

20. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги: в случае приостановления деятельности учреждения в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Глава 3. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

21. В период получения консультационных услуг получатель государственных услуг может осуществлять трудовую, учебную и иную повседневную деятельность.

Консультационные услуги проводятся в свободное для получателя государственных услуг от основной занятости время.

22. Реализация мероприятий Стандарта осуществляется поэтапно и непрерывно.

Продолжительность проведения консультационных услуг составляет до 60 минут каждая консультация.

23. Реализация мероприятий Стандарта осуществляется в индивидуальной форме.

24. Консультирование молодежи по вопросам социальной адаптации и реинтеграции в общество лиц, имеющих опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными и токсическими веществами, алкоголем реализуется на базе структурных подразделений учреждения, расположенных по адресам:

– Российская Федерация, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Академическая, 74;

– Российская Федерация, Иркутская область, Куйтунский район, с. Александро-Невский Завод, ул.1-я Заречная, д.14;

– Российская Федерация, Иркутская область, г. Иркутск, мкр-н Искра, ул. Казачья, 14;

– Российская Федерация, Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, д. Барда, ул. Центральная, д.6 А;

– Российская Федерация, Иркутская область, муниципальное образование «город Усолье-Сибирское», г. Усолье-Сибирское, ул. Екатерининская, д. 26а/1;

на базе консультационных пунктов, временных консультационных пунктов и по адресам организаций – партнеров;

на официальном сайте учреждения, в разделе «Напишите нам»: www.volya-irk.ru;

через социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

25. Консультационные услуги проводятся по следующим направлениям:

1) социально-психологические (исследование проблем консультируемого, нахождение с ним путей разрешения проблем; система советов и рекомендаций о путях и технологиях разрешения проблемы и об имеющихся социальных ресурсах);

2) социально-педагогические (содействие в обучении, восстановление старых или построение новых позитивных социальных связей, содействие в разрешении конфликтов, гармонизации детско-родительских и супружеских

отношений и т.д.);

3) социально-правовые (содействие в получении консультирования в других учреждениях по социально-правовым вопросам, а также по вопросам охраны прав, свободы и здоровья реабилитантов).

№ п/п	Наименование услуги	Описание, объем (минуты), периодичность (сроки) предоставления государственной услуги
1	2	3
Государственная услуга «Консультирование молодежи»		
1.	Услуги консультированию молодежи	по В состав государственной услуги входит: - дистанционная консультация (телефон, электронная почта, социальные сети); - индивидуальная очная консультация; - психологическое консультирование; - врачебная (психотерапевтическая) консультация; - содействие в консультировании по социально-правовым вопросам, а также по вопросам охраны прав, свобод и здоровья реабилитантов; - оказание практической и консультативной помощи реабилитантам в оформлении (восстановлении) различных документов, удостоверяющих личность или направляемых в различные органы государственной власти по конкретным проблемам реабилитантов. Услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг. Норма времени (объем) на проведение одной консультации определяется до 60 минут (с учетом социально-психологических особенностей консультируемого). Периодичность консультации – услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг; - проведение индивидуальных очных консультаций. Норма времени (объем) на проведение одной консультации определяется до 60 минут (с учетом социально-психологических особенностей консультируемого). Периодичность консультации – услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг; - психологическое консультирование. Норма времени (объем) на проведение одной консультации определяется до 60 минут (с учетом социально-психологических особенностей консультируемого).

		Периодичность консультации – услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг; - врачебная (психотерапевтическая) консультация. Норма времени (объем) на проведение одной консультации определяется до 60 минут (по необходимости). Периодичность консультации – услуга предоставляется согласно индивидуальной программе социальной реабилитации; - консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.), а также по вопросам охраны прав, свобод консультируемого. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут. Периодичность консультации – услуга предоставляется в случае необходимости
--	--	--

26. Содержание и длительность консультационных услуг определяются индивидуальной программой консультируемого.

Глава 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

27. Информационное сопровождение деятельности учреждения в обязательном порядке включает в себя:

1) информацию о месте нахождения, режиме работы учреждения, которая размещается:

– на информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги;

– на официальном сайте министерства по молодежной политике Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.mmp38.ru;

– на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.volga-irk.ru;

– в средствах массовой информации.

28. На информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги, размещаются:

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

2) извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;

3) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

4) образцы оформления документов, необходимых для получения

государственной услуги;

5) иная информация, связанная с оказанием государственной услуги.

29. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания государственной услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

30. Получатели государственной услуги вправе потребовать предоставления им необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

31. Информация о консультационных услугах в обязательном порядке должна включать в себя:

- 1) перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- 2) характеристику услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- 3) возможность влияния получателей государственной услуги на качество услуги, в том числе путем получения оценки качества услуги со стороны получателя государственной услуги;
- 4) установление взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями ее получателя;
- 5) правила и условия эффективного и безопасного оказания государственной услуги;
- 6) условия оказания государственной услуги;
- 7) обязательства учреждения – исполнителя услуг;
- 8) издание информационных материалов (брошюр, буклетов, баннеров и информационных листов).

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

Глава 5. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЯ

33. Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на удовлетворение нужд подростков и молодежи из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества, алкоголь, непрерывное повышение качества услуги и эффективность мероприятий в области социальной реабилитации.

34. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию государственной услуги на их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам в области организации социальной реабилитации.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы,

оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

35. 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.

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

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

38. 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.

39. Жалобы и заявления на некачественное оказание государственной услуги, решения и действия (бездействие), принимаемые (совершаемые) в рамках оказания государственной услуги, направляются руководителю учреждения или в министерство по молодежной политике Иркутской области и подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента их получения учреждением.

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

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

2) наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников учреждения, допустивших нарушение, и действия (бездействие), принимаемые (совершаемые) в рамках оказания государственной услуги.

41. Жалоба на предоставление государственной услуги с нарушением настоящего Стандарта должна быть рассмотрена в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, направляется письменный ответ о результатах ее рассмотрения в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации жалобы.

42. При подтверждении факта некачественного оказания государственной услуги к руководителю учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и уголовной ответственности в установленном законодательством порядке.

43. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику

в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества.

44. Руководитель учреждения обязан:

1) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание государственной услуги, а также осуществлять контроль качества оказываемой государственной услуги;

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

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания государственной услуги и настоящего Стандарта.

Глава 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

45. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота оказания государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность оказания государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги фактическому уровню ее предоставления, а также путем анализа удовлетворения качеством и доступностью услуги, посредством проведения социологических опросов.

46. Оказание государственной услуги должно обеспечивать получателям государственной услуги качество в той степени, в которой это позволит вести здоровый и полноценный образ жизни.

47. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

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

48. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания

государственной услуги:

п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Процент	Не менее 81,5
2.	Получатели услуги, удовлетворенные качеством и доступностью услуги	Процент	Определяется по результатам опросов получателей услуги: $M1 / M2 \times 100$, где: M1 - число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, количество человек, M2 - общее число опрошенных, количество человек
3.	Количество обоснованных жалоб получателей государственной услуги	Количество	Определяется на основании анализа жалоб получателей государственной услуги