

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Промышленновского района Кемеровской области

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

л/сч №03393025500, УФК по Кемеровской области, БИК 043207001

652380, пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, 23

Тел: (38442)7-42-16 ,факс: (38442)7-44-49, E-mail: prom\_uo@mail.ru

П Р И К А З

от 21 ноября 2012года №450

«Об утверждении стандартов качества

предоставляемых услуг»

В соответствии с Постановлением Главы Промышленновского муниципального района от 22.11.2012г. №1551-П «Об утверждении Положения о показателях, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории Промышленновского муниципального района»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1.Утвердить стандарты качества предоставления следующих муниципальных услуг:

- «Общее образование»

- «Дошкольное образование»

- «Дополнительное образование»

- «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время».

2. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.

3. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте администрации Промышленновского муниципального района.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования

Администрации Промышленновского

муниципального района Н.С. Обманова

**оригинал подписан**

Согласовано:

Заместитель Главы по социальным вопросам

Администрации Промышленновского муниципального района

В.Д. Антокин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено:

Начальник Управления образования Администрации

Промышленновского муниципального район

Н.С. Обманова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №1К приказу №\_450\_от\_21.11.2012г. |

## Стандарт качества муниципальной услуги

## «Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории Промышленновского муниципального района»

## 1. Организации, в отношении которых применяется стандарт.

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Дошкольное образование» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные дошкольные образовательные учреждения Промышленновского муниципального района, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (далее – учреждения).

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация представления муниципальной услуги в учреждениях, является Управление образования администрации Промышленновского района.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области дошкольного образования детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, подведомственных Управлению образования администрации Промышленновского района, финансируемых из средств муниципального бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «Дошкольное образование» – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги администрацией Промышленновского муниципального района, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство администрации Промышленновского района по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

Образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением воспитанником установленных государством образовательных уровней.

Воспитание – специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие педагогических работников на воспитанника с целью формирования у него заданных качеств.

Участники образовательного процесса – воспитанники, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников и работников образовательных учреждений, оборудования помещений, оснащенности образовательного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

**2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.).

2.2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.).

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями.

2.4. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. №3266-1 «Об образовании», с изменениями.

2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», с изменениями от 21.12.2004.

2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями от 31.12.2005.

2.7. Федеральный закон от 29.04.1999 г. №80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», с изменениями от 25.10.2006.

2.8. Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», с изменениями.

2.9. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями от 25.11.2006.

2.10. Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. Постановление Правительства РФ от 12.09.2008 г. N 666 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении».

2.12. Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг».

2.13. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 г. № 849 «О перечне затрат, учитываемых при установлении родительской платы за содержание в государственных и муниципальных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования».

2.14 Международная хартия физического воспитания и спорта (провозглашенная Генеральной конференцией ООН по вопросам образования, науки и культуры в городе Париже 21.11.1978).

2.15. Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства образования РФ от 30.06.1992 г. № 186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях».

2.16. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989 г.).

2.17. Методические указания по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития (утв. Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 25.05.1978 г. №1850-78).

2.18. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «2.1.2. Проектирование, строительство и эксплуатация живых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта, Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества.

2.19. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 19.01.2005 г.).

2.20. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 №5487-1 (с изменениями от 02.02.2006).

2.21. Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту (утвержденные Главным государственным санитарным врачом СССР 30.12.1976 №1567-76).

2.22. Постановление администрации Промышленновского района от 16.10.2009г. №1507-П «Об утверждении реестра муниципальных услуг Промышленновского муниципального района «

2.23. Иные нормативные правовые акты администрации Промышленновского муниципального района, Управление образования Промышленновского района и учреждения оказывающего муниципальную услугу.

**3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Общие положения.

3.1.1. Муниципальная услуга может быть оказана законным представителям детей в возрасте от 1,6 года до 7-ми лет, проживающим на территории Промышленновского муниципального района независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей.

3.1.2. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих типах и видах образовательных учреждений:

* Дошкольное образовательное учреждение – тип образовательного учреждения, реализующего основную общеобразовательную программу дошкольного образования. Государственный статус дошкольного образовательного учреждения (тип, вид и категория образовательного учреждения, определяемые в соответствии с уровнем и направленностью реализуемых им образовательных программ) устанавливается при его государственной аккредитации, если иное не предусмотрено Федеральными законами.

К дошкольным образовательным учреждениям относятся образовательные учреждения следующих видов:

* детский сад (реализует основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах обще развивающей направленности);
* Дошкольное отделение общеобразовательного учреждения;
* Начальная школа – детский сад.

3.1.3. Муниципальная услуга может быть оказана в группах следующей направленности:

* В группах общеразвивающей направленности осуществляется дошкольное образование в соответствии с образовательной программой образовательного учреждения, разрабатываемой им самостоятельно на основе примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования и федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации;

3.1.4. Количество групп в дошкольном образовательном учреждении определяется учредителем, исходя из их предельной наполняемости.

3.1.5. Наполняемость групп различной направленности определяется Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении в зависимости от категории детей и их возраста.

3.1.6. Приём в учреждения ограничен имеющимся количеством мест.

3.1.7. Право на внеочередное получение мест имеют граждане в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.1.8. Право первоочередного приема имеют дети из семей, следующих категорий:

- дети из многодетных семей;

- дети из приемных семей, имеющих трех и более детей (включая родных и приемных);

- дети сотрудников полиции, а также дети сотрудников полиции, а также дети сотрудников полиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы, а также дети сотрудников полиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;

- дети участников локальных военных конфликтов (Афганистан, Чеченская республика и др.);

- дети граждан, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы;

- дети родителей-инвалидов 1-й группы, 2-й группы (оба родителя);

- дети учащихся матерей (дневная форма);

3.1.9. Дети сотрудников дошкольных образовательных учреждений имеют право посещать дошкольное образовательное учреждение, где работают их родители, по заявлению (без очереди) на период работы сотрудника.

3.1.10. Льгота в размере 50% родительской платы за содержание ребёнка в муниципальном дошкольном образовательном учреждении предоставляется, если по душевой доход в семье, ниже прожиточного минимума, установленного действующими нормативными актами, следующим категориям граждан:

- родителям (законным представителям), имеющим 3-х и более несовершеннолетних детей;

- родителям-инвалидам (если в семье один из родителей инвалид – 50%, если оба родителя инвалиды – 100%).

Льготы в размере 100% родительской платы за содержание ребенка в муниципальном дошкольном образовательном предоставляется:

-родителям (законным представителям), имеющим на иждивении детей-инвалидов;

-родителям (законным представителям), подвергающимся воздействию радиации вследствие аварии на Чернобыльской АЭС;

-родителям (законным представителям), являющимися участниками боевых действий в Афганистане.

3.1.11. Размер родительской платы за муниципальную услугу устанавливается в соответствии с федеральным законодательством. Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги можно получить посредством обращения в учреждения, оказывающие муниципальную услугу;

3.1.12. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 15 числа текущего месяца. При просрочке оплаты без уважительной причины договор о предоставлении муниципальной услуги, может быть расторгнут;

3.1.13. Порядок приема воспитанников муниципальных дошкольных образовательных учреждений, реализующих, общеобразовательные программы дошкольного образования:

Массовое комплектование ДОУ детьми, осуществляется ежегодно, в срок с 01 июня по 15 июня текущего года;

**4.Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом.**

4.1. Общие положения

4.1.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями Промышленновского района;

4.1.2. Требования к качеству уровня подготовки воспитанников устанавливаются государственным образовательным стандартом;

4.2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

4.2.2. Условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;

4.2.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

4.2.4. Содержание информации об учреждении;

4.2.5. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

4.3. Требования к учреждению, оказывающему муниципальную услугу:

4.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности;

4.3.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь акт готовности учреждения к учебному году, заключение органа государственного пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

4.4. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

4.4.1. Устав учреждения;

4.4.2. Приказы, правила, инструкции, программы, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

4.4.3.Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги, документы, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения;

4.4.4. Прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

45. Требования к регламентации деятельности учреждения.

4.5.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно принять образовательную программу учреждения, включающую образовательные программы по отдельным направлениям (предметам) образования детей, расписание занятий (сетку занятий). Образовательная программа учреждения должна быть доступна для ознакомления родителям (законным представителям) детей, получающих образование, либо предполагающих получить образование;

4.5.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно уведомить родителей (законных представителей) воспитанников об изменениях в образовательной программе учреждения не менее чем за 10 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещениях учреждения уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом);

4.5.3. Расписание занятий (сетка занятий) воспитанников, включенное в образовательную программу учреждения, должно быть согласовано государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

4.5.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предусмотреть формы участия родителей (законных представителей) воспитанников в управлении учреждением и закрепить их в своем Уставе;

4.6. Требования к техническому оснащению учреждения.

4.6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения;

4.6.2. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.1249-03);

4.7. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

4.7.1. Учреждение, оказывающее услугу, не должно привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренным образовательной программой учреждения;

4.7.2. Отношения воспитанников и работников учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными способностями;

4.7.3. Дисциплина в учреждении поддерживается на основе уважения человеческого достоинства воспитанников, работников. Применение методов физического и психического насилия по отношению к воспитанникам не допускается;

4.8. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения.

4.8.1. Общие требования:

* Группы учреждения 12-часового пребывания должны работать с 7.30 до 19:30. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки родителей (законных представителей), его совершеннолетних родственников;
* Работники учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;
* Для детей должен быть организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 2- ух часов. Во время сна в спальне постоянно должен находиться работник учреждения;
* При организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место;
* На протяжении всего времени работы группы учреждения дети должны постоянно находиться под присмотром работника учреждения;
* После перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок должен быть допущен в группу только при наличии соответствующего медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка;
* Работник учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка;

4.9. Требования к организации питания воспитанников учреждения:

4.9.1. Требования к организации питания воспитанников учреждения устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.1249-03);

4.10. Требования к организации работы медицинского кабинета

4.10.1. Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленным органами здравоохранения за учреждением медицинским персоналом, который наряду с администрацией учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания;

4.10.2. Учреждение предоставляет помещение и соответствующие условия для работы медицинского персонала;

4.11. Требования к организации выездных занятий, экскурсий и иных мероприятий вне территории учреждения

4.11.1. При проведении выездных мероприятий учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 воспитанников, а так же в сопровождении медработника;

4.11.2. Дети по окончании выездного занятия (мероприятия) должны быть сопровождены работником учреждения, оказывающим услугу, до помещения групповой комнаты;

4.11.3. Сопровождающий работник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего выездного мероприятия;

4.11.4. Сопровождающий работник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.12. Требования к предоставлению информации.

4.12.1. В фойе учреждения должны быть размещены: копия лицензии, свидетельства об аккредитации учреждения, текст Устава, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета по образованию и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;

4.12.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанника, должно предоставить им информацию о поведении воспитанника и его образовательных достижениях;

4.12.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно сделать доступной для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии);

4.13. Требования к контролю, за оказанием муниципальной услуги:

4.13.1.Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельность работников по оказанию муниципальной услуги на ее соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков;

4.13.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместители;

4.13.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управлением по образованию администрации Промышленновского района, за соответствием качества фактически предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту. Внешний контроль по направлениям осуществляют управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы;

4.13.4. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги;

4.13.5. Руководитель учреждения обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества предоставления муниципальной услуги до всех работников учреждения;

4.13.6. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов;

- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги.

4.14. Прочие требования.

4.14.1. Работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников, касающиеся содержания образовательной программы учреждения, используемых технологий и методов, иные вопросы, связанные с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении;

4.14.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников на территорию учреждения. Доступ на территорию учреждения должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.14.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно проводить родительские собрания не реже одного раза в квартал для каждой из групп;

4.14.4. В здании учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.14.5. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Работники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.14.6. Во время проведения на территории учреждения культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться работник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.14.7. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.14.8. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.14.9. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно не реже одного раза в полугодие проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из группы воспитанников;

4.14.10. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не должно производить работы по капитальному ремонту зданий и помещений, а также работы связанные с использованием токсичных материалов во время присутствия воспитанников в учреждении;

4.15. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке норм и правил.

**5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги;

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители);

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

* указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя главы района или курирующего заместителя главы района, либо на имя начальника Управления образования;
* обращение в суд;

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования;

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу;

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме;

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта;

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

5.3.6. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

* Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
* Устранить установленные нарушения требований стандарта;
* Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:
* об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
* о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
* об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3 7. Вслучае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города на имя главы города или курирующего заместителя главы города, либо на имя начальника Управления образования.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского района на имя главы района или курирующего заместителя главы района, либо на имя начальника Управления образования.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района является ответственным подразделением по осуществлению проверочных действий по рассмотрению жалоб о нарушениях требований установленных настоящим Стандартом (далее по тексту – ответственное подразделение).

5.4.3. Ответственное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями города.

5.4.4. Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации Промышленновского района либо в Управление образования Администрации Промышленновского района, или дата отправки почтового отправления.

5.4.5. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки, установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Промышленновского района.

По результатам проведения проверки /или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

* устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
* привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* представляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации;

5.4.6. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта;

5.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, ответственное структурное подразделение либо Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

* действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
* установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
* принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);
* принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации Промышленновского района, либо от имени Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
* иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан;

5.4.8. Ответственное структурное подразделение администрации района ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу;

**6. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной услуги**

6.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

**7. Регулярная проверка соответствия**

**деятельности организации требованиям стандарта**

7.1. Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу*.*

7.2. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится Управлением образования Администрации Промышленновского района не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление образования Администрации Промышленновского района не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена в течение не более пяти рабочих дней.

7.4. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления образования Администрации Промышленновского района в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.6*.* В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

* требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
* каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки Управление образования Администрации Промышленновского района:

* готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №2к приказу №\_450\_от\_21.11.2012г. |

## Стандарт качества муниципальной услуги

## «Организация предоставления общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам за исключением полномочий по финансовому обеспечению образовательного процесса, отнесённых к полномочиям органов государственной власти Кемеровской области

## на территории Промышленновского района»

## 1. Организации, в отношении которых применяется стандарт.

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Организация предоставления общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам за исключением полномочий по финансовому обеспечению образовательного процесса, отнесённых к полномочиям органов государственной власти Кемеровской области на территории Промышленновского района» (далее - услуга), являются муниципальные общеобразовательные учреждения Промышленновского муниципального района.

·Начальная общеобразовательная школа - общеобразовательное учреждение, которое реализует общеобразовательные программы начального общего образования;

·Начальная общеобразовательная школа - общеобразовательное учреждение, которое реализует общеобразовательные программы дошкольного и начального общего  образования;

·Основная общеобразовательная школа - общеобразовательное учреждение,  которое реализует общеобразовательные программы начального общего и основного общего образования;

·Средняя (полная) общеобразовательная школа - общеобразовательное учреждение, которое реализует общеобразовательные программы начального, общего, основного общего и среднего (полного) общего образования.

1.2. Разработчиком стандарта и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг в муниципальных общеобразовательных учреждениях, является Управление образования Администрации Промышленновского района.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «Общее образование» - услуга в организации общего образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств областного бюджета и бюджета города.

Основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования - программы, обеспечивающие реализацию федерального государственного образовательного стандарта с учетом типа и вида образовательного учреждения, образовательных потребностей и запросов обучающихся, воспитанников и включают в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие духовно-нравственное развитие, воспитание и качество подготовки обучающихся. Основное образование включает в себя три ступени, соответствующие уровням образовательных программ: начальное общее, основное общее, среднее (полное) общее образование.

Участники образовательного процесса – обучающиеся, их родители (законные представители), работники образовательного учреждения.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

Государственная аккредитация в области образования – экспертиза соответствия содержания и качества подготовки выпускников образовательного учреждения федеральным государственным образовательным стандартам или федеральным государственным требованиям, а также показателей деятельности образовательного учреждения, которые необходимы для определения его вида.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.).

2.2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.).

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями.

2.4. Закон Российской федерации от 10.07.1992 г. № 3266-1 «Об образовании», с изменениями.

2.5. Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних», с изменениями.

2.6.   Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 172-ФЗ «О социальной защите инвалидов РФ», с изменениями.

2.7. Закон Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями.

2.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 г. № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации».

2.9. Постановление Правительства РФ от 19.03.2001 г.  № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении».

2.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 9.09.1996 г. №1058 «Об утверждении типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении».

2.11. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 г. №1204 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста».

2.12. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 г. № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02 «Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях», с изменениями.

2.13. Приказ Минобразования России от 9.03.2004 г. N 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования».

2.14. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 31.08.2006 г. № 30 «Об организации питания детей в общеобразовательных учреждениях».

**3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Муниципальная услуга является общедоступной и гарантируется любому гражданину, проживающему на территории городского округа и имеющему право на получение общего образования соответствующего уровня, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

3.2. Муниципальная услуга по предоставлению начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования является бесплатной для всех категорий граждан.

3.3. Получателями муниципальной услуги в сфере общего образования являются обучающиеся в учреждениях начального, основного, среднего (полного) общего образования всех уровней и форм обучения.

3.4. Право на прием в образовательное учреждение имеют все подлежащие обучению граждане, проживающие на данной территории, закрепленной за общеобразовательным учреждением, и имеющие право на получение образования данного уровня. Не проживающим на данной территории может быть отказано в приеме только по причине отсутствия свободных мест, т.е. при наполняемости всех классов параллели не более 20 обучающихся. В этом случае Управление образования Промышленновского муниципального района предоставляет родителям (законным представителям) информацию о наличии свободных мест в общеобразовательных учреждениях на территории Промышленновского района и обеспечивает прием детей.

3.5. Прием в образовательное учреждение производится по месту фактического проживания ребенка. Отсутствие регистрации по месту жительства не может быть причиной отказа в приеме. Беженцы, вынужденные переселенцы, иностранные граждане, лица без гражданства пользуются правом на получение образования наравне с гражданами Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством.

3.6. В первый класс принимаются дети, достигшие на 1 сентября возраста шести лет шести месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста восьми лет. Зачисление детей в первый класс в более раннем возрасте осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) с разрешения Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района.

3.7. Для зачисления ребенка в первый класс образовательного учреждения родители (законные представители) представляют в образовательное учреждение:

· заявление о приеме;

· копию свидетельства о рождении ребенка;

· медицинскую карту ребенка;

· документы, подтверждающие личность заявителей (родителей или законных представителей);

· контактную информацию.

3.8. Все дети, достигшие школьного возраста, зачисляются в первый класс независимо от уровня их подготовки.

3.9. При приеме детей в первый класс не допускается проведение испытаний (экзаменов, тестов, конкурсов), направленных на выявление уровня знаний ребенка по различным учебным дисциплинам и предметам. Психолого-педагогическое и диагностическое обследование, собеседование, возможно проводить в сентябре с согласия родителей (законных представителей) только после официального зачисления в образовательное учреждение. Результаты диагностического обследования, заключение психолого-педагогической комиссии о готовности к обучению носят рекомендательный характер для определения педагогическим коллективом форм и методов обучения ребенка, программ обучения, соответствующих уровню развития, подготовленности, способностям и здоровью ребенка, планирование учебной работы с каждым учащимся и не могут использоваться как инструмент для отбора и служить основанием для отказа в приеме в образовательное учреждение.

3.10. При приеме в образовательное учреждение в порядке перевода из другого общеобразовательного учреждения наряду с документами, предусмотренными для приема в первый класс, представляются также:

· личное дело, обучающегося;

· ведомость текущих отметок (в случае выбытия в течение учебного года).

При наличии у несовершеннолетнего паспорта вместо свидетельства о рождении предоставляется паспорт.

При приеме обучающегося в образовательное учреждение на ступень среднего (полного) общего образования дополнительно предоставляется, документ государственного образца об основном общем образовании.

3.11. При обращении в образовательное учреждение ранее обучавшегося по какой-либо форме общего образования, но не имеющего личного дела или ведомости текущих отметок, прием в образовательное учреждение осуществляется по итогам аттестации, целью которой является определение уровня имеющегося образования.

3.12. Обучающиеся, закончившие в образовательном учреждении обучение на ступени основного общего образования, получившие в установленном порядке документ государственного образца об основном общем образовании и не подавшие заявление об отчислении из образовательного учреждения, автоматически переводятся на ступень среднего (полного) общего образования без каких-либо дополнительных процедур приема.

3.13. При приеме запрещается требование предоставления документов, не предусмотренных настоящим стандартом.

3.14. Представленные документы в обязательном порядке регистрируются через секретариат образовательного учреждения в журнале приема заявлений. Отказ в приеме и регистрации заявления по любым основаниям недопустим.

3.15. После регистрации заявления заявителю выдается документ, содержащий следующую информацию:

· входящий номер заявления о приеме в школу;

· перечень представленных документов и отметка об их получении, заверенная подписью секретаря или ответственного за прием документов и печатью школы;

· сведения о сроках получения информации о зачислении в первый (последующий) класс;

· контактные телефоны школы для получения информации;

· телефон Управления образования Промышленновского муниципального районе.

3.16. При наличии оснований для отказа в приеме ребенка в первый класс или в последующие классы образовательного учреждения заявитель имеет право на своевременное получение такой информации, причем по требованию заявителя - в письменной форме с указанием оснований отказа. Заявитель вправе оспорить такой отказ в установленном законодательством порядке.

3.17. При приеме детей в образовательное учреждение, Администрация обязана ознакомить родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, в том числе локальными актами, регламентирующими осуществление образовательного процесса в этом учреждении, а также права и обязанности участников образовательного процесса.

3.18. Основанием для выбытия обучающегося из образовательного учреждения является:

· окончание обучения в образовательном учреждении в связи с получением общего или среднего (полного) общего образования;

· перевод обучающегося в другое образовательное учреждение;

· оставление общеобразовательного учреждения обучающимся, достигшим возраста 15 лет, до получения общего образования в установленном законодательством и уставом образовательного учреждения порядке;

· исключение обучающегося, достигшего возраста 15 лет, из образовательного учреждения за совершение противоправных действий, грубые и неоднократные нарушения устава образовательного учреждения в установленном законодательством и уставом образовательного учреждения порядке;

· приговор суда, которым назначено наказание в виде лишения свободы с изоляцией от общества;

· заболевание обучающегося, следствием чего является необучаемость ребенка по заключению психологической - медико-педагогической комиссии.

3.19. Выбытие обучающегося из образовательного учреждения оформляется приказом руководителя образовательного учреждения.

3.20. Требование обязательности общего образования применительно к конкретному обучающемуся сохраняет силу до достижения им возраста восемнадцати лет, если соответствующее образование не было получено им ранее.

3.21. Выбытие обучающегося из образовательного учреждения до достижения возраста 15 лет без продолжения начального общего, основного общего образования (отсев) является нарушением законодательства Российской Федерации в области образования. Ответственность за данное нарушение несет руководитель образовательного учреждения и родители (законные представители) обучающегося. В исключение из указанного правила по согласию родителей (законных представителей), комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района обучающийся, достигший возраста пятнадцати лет, может оставить образовательное учреждение до получения общего образования. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав совместно с родителями (законными представителями) несовершеннолетнего, оставившего образовательное учреждение до получения основного общего образования, и Администрация района в месячный срок принимает меры, обеспечивающие трудоустройство этого несовершеннолетнего и продолжение освоения им образовательной программы основного общего образования по иной форме обучения.

3.22. В случае выбытия обучающегося в связи с его переводом в другое образовательное учреждение родители (законные представители) обучающегося пишут заявление, в котором указывают причину выбытия, а также наименование образовательного учреждения, в котором будет продолжено обучение ребенка. Обучаемого или его родителям (законным представителям) выдаются следующие документы, которые предоставляются в принимающее образовательное учреждение:

· личное дело обучаемого;

· медицинская карта ребенка;

· ведомость текущих отметок (в случае выбытия в течение учебного года).

3.23. По решению Педагогического совета образовательного учреждения и Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав за совершенные неоднократно грубые нарушения устава образовательного учреждения допускается исключение из образовательного учреждения обучающегося, достигшего возраста пятнадцати лет.

3.24. Исключение обучающегося из школы применяется, если меры воспитательного характера не дали результата и дальнейшее пребывание обучающегося в школе оказывает отрицательное влияние на других обучающихся, нарушает их права и права работников школы, а также нормальное функционирование школы.

3.25. Решение об исключении обучающегося, не получившего общего образования, принимается с учетом мнения его родителей (законных представителей) и с согласия комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Решение об исключении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (законных представителей), принимается с согласия комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и органа опеки и попечительства. Образовательное учреждение незамедлительно обязано проинформировать об исключении обучающегося из образовательного учреждения его родителей (законных представителей) и Администрацию Промышленновского района. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав совместно с Администрацией Промышленновского района и родителями (законными представителями) несовершеннолетнего, исключенного из образовательного учреждения, в месячный срок принимает меры, обеспечивающие трудоустройство этого несовершеннолетнего и (или) продолжение его обучения в другом образовательном учреждении.

**4. Требования к качеству муниципальной услуги**

4.1. Наличие и качество документов образовательного учреждения, в соответствии с которыми оказывается услуга:

* устав образовательного учреждения;
* лицензия на право - ведения образовательной деятельности;
* свидетельство о государственной аккредитации;
* учебный план образовательного учреждения;
* штатное расписание образовательного учреждения;
* расписание учебных занятий;
* распорядительные документы образовательного учреждения по вопросам организации и обеспечения образовательной деятельности;
* документы учета проведения учебных занятий;
* иные документы.

4.2. Условия реализации образовательной услуги

4.2.1. Образовательный процесс в образовательном учреждении осуществляется в соответствии с уровнями общеобразовательных программ трех ступеней общего образования:

· I ступень - начальное общее образование. Начальное общее образование является базой для получения основного общего образования;

· II ступень - основное общее образование. Основное общее образование является базой для получения среднего (полного) общего образования, начального и среднего профессионального образования;

· III ступень - среднее (полное) общее образование. Среднее (полное) общее образование является основой для получения начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования.

4.2.2. Предметом деятельности образовательного учреждения в рамках стандарта является реализация преемственных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования. Образовательное учреждение может также реализовывать дополнительные образовательные программы, а также программы, обеспечивающие дополнительную (углубленную) подготовку по отдельных предметам (циклам предметов), программы до - профессиональной подготовки.

общего образования в образовательном учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми образовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ курсов, дисциплин.

4.2.6. Организация образовательного процесса в образовательном учреждении строится на основе учебного плана, разрабатываемого образовательным учреждением самостоятельно в соответствии с региональным базисным учебным планом, и регламентируется расписанием занятий. В учебном плане образовательного учреждения количество часов, отведенных на преподавание классах - не менее 34 недель, без учета государственной (итоговой) аттестации. Распорядок занятий, продолжительность перерывов устанавливается расписанием и режимом дня, 4.2.3. Обучение и воспитание в образовательном учреждении ведется на русском языке. Деятельность образовательного учреждения строится на принципах общедоступности образования, его гуманистического и светского характера, приоритета общечеловеческих ценностей, свободного развития личности, воспитания у обучающихся гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека. Дисциплина в образовательном учреждении поддерживается на основе уважения человеческого достоинства обучающихся, воспитанников, педагогов. Применение методов физического и психического насилия по отношению к обучающимся, воспитанникам не допускается.

4.2.4. Общеобразовательные программы в образовательном учреждении осваиваются преимущественно в очной форме.

4.2.5. Содержание отдельных дисциплин (циклов предметов), не должно быть меньше количества часов, определенных базисным учебным планом. Учебные нагрузки на обучающихся, регламентированные учебным планом и расписанием занятий, не должны превышать норм предельно допустимых нагрузок в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

4.2.7. Учебный год в образовательном учреждении начинается, как правило, 1 сентября. Если 1 сентября приходится на выходной день, то в этом случае учебный год начинается в первый, следующий за ним рабочий день.

4.2.8. Продолжительность учебного года в 1-х классах составляет 33 недели, во 2-11-х утвержденным директором. Режим занятий обучающихся первых классов, устанавливается в соответствии с нормами СанПин: сентябрь, октябрь- 3 урока по 35 минут; со второй четверти- 4 урока по 35 минут. Учебный год делится на четыре четверти, которые отделяются друг от друга каникулами. Возможно деление учебного года на триместры и семестры.

4.2.9. Продолжительность каникул в течение учебного года - не менее 30 календарных дней, летом - не менее 8 недель. Для обучающихся первых классов в течение учебного года устанавливаются дополнительные недельные каникулы в середине третьей четверти.

4.2.10. Годовой календарный учебный график, определяющий конкретные сроки начала и окончания учебных четвертей и каникул, разрабатывается и утверждается образовательным учреждением ежегодно.

4.2.11. Образовательное учреждение работает по графику пяти- или шестидневной рабочей недели в одну-две смены. Расписание занятий должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для отдыха и питания обучающихся.

4.2.12. Количество классов в образовательном учреждении определяется в зависимости от числа поданных заявлений граждан и условий, созданных для осуществления образовательного процесса, с учетом санитарных норм и контрольных нормативов, указанных в лицензии.

4.2.13. Образовательное учреждение вправе открывать по желанию и запросам родителей (законных представителей) при наличии соответствующих условий группы продленного дня.

4.2.14. В образовательном учреждении устанавливается наполняемость классов и групп продленного дня в количестве 25 человек. В вечерней (сменной) школе (вечернем отделении общеобразовательной школы) может устанавливаться иная наполняемость классов. При наличии необходимых условий и средств возможно комплектование классов и групп продленного дня с меньшей наполняемостью.

4.2.15. При проведении занятий по трудовому обучению на второй и третьей ступенях общего образования, по физической культуре на третьей ступени общего образования, по иностранному языку и вычислительной технике, физике и химии (во время практических занятий), а также при изучении иностранного языка на первой ступени общего образования допускается деление класса на две группы при наполняемости класса 20 человек. При наличии необходимых условий и средств возможно деление на группы классов с меньшей наполняемостью и (или) при проведении занятий по другим предметам.

4.2.16. Обучающиеся одного года обучения объединяются в учебные классы. Классы одного года обучения образуют учебную параллель и обозначаются в документации образовательного учреждения номером, отражающим год обучения; за каждым классом закрепляется классный руководитель из числа педагогических работников образовательного учреждения.

4.2.17. Система оценок при промежуточной аттестации, ее форма, порядок и периодичность промежуточной аттестации устанавливается образовательным учреждением самостоятельно.

4.2.18. Промежуточная аттестация в переводных классах может проводиться в форме контрольных работ. Конкретная форма промежуточной аттестации и порядок проведения определяются Педагогическим советом и регламентируются Положением о промежуточной аттестации образовательного учреждения.

4.2.19. Для учащихся первой и второй ступени в конце каждой четверти выставляются четвертные оценки по всем учебным предметам, учащиеся 1-х классов по окончании первого года обучения не аттестуются. Обучающиеся третьей ступени аттестуются по полугодиям. Возможна аттестация учащихся по триместрам, семестрам.

4.2.20. Обучающиеся, освоившие в полном объеме образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс. Решение о переводе принимается Педагогическим советом школы и оформляется приказом руководителя образовательного учреждения.

4.2.21. В следующий класс могут быть условно переведены обучающиеся, имеющие по итогам учебного года академическую задолженность по одному предмету. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность в течение следующего учебного года, образовательное учреждение обязаны создать условия обучающимся для ликвидации задолженности и обеспечить контроль за своевременностью ее ликвидации. В личное дело обучающегося вносится запись: “условно переведен”.

4.2.22. Аттестация обучающегося, условно переведенного в следующий класс, по соответствующему учебному предмету проводится по заявлению родителей (законных представителей) и по мере готовности обучающегося в течение учебного года. Форма аттестации определяется аттестационной комиссией, состав которой утверждается приказом руководителя образовательного учреждения в количестве не менее двух учителей соответствующего профиля.

4.2.23. При положительном результате аттестации Педагогический совет образовательного учреждения принимает решение о переводе обучающегося в класс, в который он был переведен условно, с соответствующей записью в личном деле обучающегося. При отрицательном результате аттестации руководитель учреждения вправе по ходатайству родителей (законных представителей) обучающегося назначить повторную аттестацию. В случае, если обучающийся, условно переведенный в следующий класс, не ликвидирует в течение учебного года академическую задолженность по предмету, он не может быть переведен в последующий класс.

4.2.24. Обучающиеся на ступенях начального и основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, или условно переведенные в следующий класс и не ликвидировавшие академической задолженности по одному предмету, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение, переводятся в классы компенсирующего обучения с меньшим числом обучающихся на одного педагогического работника образовательного учреждения (при их наличии) или продолжают получать образование в иных формах. Обучающиеся на ступени среднего (полого) общего образования, не освоившие образовательной программы учебного года по очной форме обучения и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам или условно переведенные в следующий класс и не ликвидировавшие академической задолженности по одному предмету, продолжают получать образование в иных формах.

4.2.25. Обучающиеся, не освоившие программу предыдущего уровня, не допускаются к обучению на следующей ступени общего образования.

4.2.26. Освоение образовательных программ основного общего и среднего (полного) общего образования в образовательном учреждении завершается обязательной государственной (итоговой) аттестацией. Порядок и форма итоговой аттестации определяются действующим законодательством.

4.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

4.3.1. Общеобразовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащимися классов.

4.3.2. Комплектование штата работников образовательного учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.3. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании.

4.3.4. К педагогической деятельности в образовательном учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих медицинских противопоказаний и составов преступлений устанавливаются Правительством Российской Федерации. Лицо, лишенное решением суда права работать в образовательном учреждении в течение определенного срока, не может быть принято на работу в образовательное учреждение в течение этого срока.

4.4. Специальное техническое оснащение учреждения

4.4.1. Образовательное учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

4.4.2. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в общеобразовательном учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.2.1178-02 и др.).

4.5. Требования к предоставлению информации

4.5.1. При приеме обучающихся в образовательное учреждение администрация обязана ознакомить родителей (законных представителей) с уставом, лицензией на право - ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, в том числе локальными актами, регламентирующими осуществление образовательного процесса в этом учреждении, а также права и обязанности участников образовательного процесса.

4.5.2. Родителям (законным представителям) обучающихся, обеспечивается возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости обучающихся.

4.5.3. Любой гражданин имеет право ознакомиться с уставом, лицензией на право - ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, регламентирующими осуществление образовательного процесса в образовательном учреждении. С этой целью администрация принимает меры к размещению указанных документов в общедоступном для граждан месте в здании образовательного учреждения.

4.5.4. Не реже одного раза в полугодие руководитель образовательного учреждения делает подробный отчет перед Советом школы (Попечительским советом) об учете и расходовании привлеченных внебюджетных, в том числе благотворительных родительских средств.

4.6. Требования к организации медицинского обслуживания

4.6.1. Медицинское обслуживание обучающихся в образовательном учреждении обеспечивается штатным или специально закрепленным медицинским персоналом, для работы которого образовательное учреждение предоставляет необходимые помещения с соответствующими условиями и который наряду с администрацией образовательного учреждения и педагогическим составом несет ответственность за проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение медицинских и санитарно-гигиенических норм, режима питания обучающихся.

4.7. Требования к организации питания

4.7.1. Организация питания в образовательном учреждении осуществляется образовательным учреждением. В образовательном учреждении предусматривается специальное помещение для организации питания обучающихся.

4.7.2. Учащиеся в группах продленного дня в обязательном порядке обеспечиваются 2-х разовым питанием за счет средств родителей (законных представителей).

**5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

5.1. Общие положения.

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

* указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя Главы Промышленновского муниципального района или курирующего заместителя Главы Промышленновского муниципального района, или на имя начальника образования;
* обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

5.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

в) при несоблюдении заявителем срока без уважительной причины для обращения с жалобой к руководителю организации.

5.3.6.При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

* Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.
* Устранить установленные нарушения требований стандарта.
* Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.
* Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:
* об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
* о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
* об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя Главы Промышленновского муниципального района или курирующего заместителя Главы Промышленновского муниципального района, или на имя начальника Управления образования.

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя Главы Промышленновского муниципального района или курирующего заместителя Главы Промышленновского муниципального района либо на имя начальника Управления образования.

5.4.2.Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

* обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;
* поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями Промышленновского района.

5.4.3. Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.2, в следующих случаях:

* предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
* подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;
* содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации Промышленновского муниципального района или в Управление образования Администрации Промышленновского района, или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

5.4.4.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта, организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Промышленновского муниципального района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

* устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
* привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* представляет Управлению по образованию Администрации Промышленновского муниципального района отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.5. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.6.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

* действия и меры, предпринятые Управлением образования Администрации Промышленновского района в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
* установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
* принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);
* принесение от имени Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае, установления фактов нарушения требований стандарта);
* иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

**6. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной услуги**

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных образовательных учреждений Промышленновского муниципального района по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления образования Промышленновского муниципального района или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся Администрацией Промышленновского района.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение организацией требований стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения организацией требований стандарта в течение года - выговор;

- за 3 нарушения организацией требований стандарта в течение года - увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления образования Промышленновского района, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

**7. Регулярная проверка соответствия**

**деятельности организации требованиям стандарта**

7.1.Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу*.*

7.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится Управлением образования Промышленновского муниципального района не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление образованию Промышленновского муниципального района не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена Управлением образования Промышленновского муниципального района в течение не более пяти рабочих дней.

7.4. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления образования Промышленновского муниципального района в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.6*.* В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

* требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
* каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки Управление образования Промышленновского муниципального района:

* готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №3к приказу №\_450\_от\_21.11.2013г. |

## Стандарт качества муниципальной услуги

##  «Организация предоставления бесплатного дополнительного образования на территории Промышленновского муниципального района»

**1. Организации, в отношении которых применяется Стандарт**

1.1. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления бесплатного дополнительного образования на территории Промышленновского муниципального района» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, подведомственные Управлению образования Администрации Промышленновского муниципального района.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей, является Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области дополнительного образования детей в учреждениях дополнительного образования детей, предоставляемую населению учреждениями дополнительного образования детей, подведомственными Управлению образования Администрации Промышленновского района, оплачиваемую (финансируемую) из средств муниципального бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «дополнительное образование» - услуга в организации дополнительного образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Дополнительное образование детей – мотивированное образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка.

Участники образовательного процесса – обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

**2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования**

2.1.  Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.);

2.2.  Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", с изменениями;

2.4. Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» с изменениями;

2.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1999 N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями;

2.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями;

2.7. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями;

2.8. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями;

2.9. Федеральный закон Российской Федерации от 29.04.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации", с изменениями;

2.10. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", с изменениями;

2.11.     Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей», с изменениями;

2.12. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг», с изменениями;

2.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003г. №27 «О введении в действие эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;

**3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей производится за счет бюджетных средств.

 3.2. Получателями муниципальной услуги являются все граждане Промышленновского муниципального района, преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет.

3.3. Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

1. научно-техническое;
2. спортивно-техническое;
3. физкультурно-спортивное;
4. туристско-краеведческое;
5. эколого-биологическое;
6. художественно-эстетическое;
7. культурологическое;
8. социально-педагогическое;
9. военно-патриотическое;
10. естественнонаучное;
11. художественно- эстетическое;
12. легкая атлетика;
13. баскетбол;
14. волейбол;
15. хоккей с шайбой;
16. образовательные программы для спортивно- оздоровительных групп;
17. киокусинкай;
18. лыжные гонки;
19. пулевая стрельба.

3.4 Дополнительное образование детей может быть представлено следующими видами образовательных учреждений:

1. Муниципальное общеобразовательное учреждение;
2. Детско- юношеская спортивная школа;
3. Дом детского творчества;

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

3.5. Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей до 6-летнего возраста – 30-35 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

3.6. Порядок приема в учреждения дополнительного образования детей должен быть доведен до сведения детей, их родителей (законных представителей), и закрепляться в уставе учреждения.

При приеме в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить детей и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации учреждения, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения, их родителей (законных представителей) должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

При приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, объединения необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

3.8. Режим работы учреждения дополнительного образования детей определяется уставом учреждения. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования детей должно быть не ранее 8-00 ч, а их окончание - не позднее 20-00 ч.

Занятия в учреждениях дополнительного образования детей могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

**4. Требования к качеству муниципальной услуги**

4.1. Дополнительное образование решает ряд социально значимых проблем, таких как:

· обеспечение занятости детей, их социальная адаптация в меняющихся условиях современной жизни общества,

· формирование здорового образа жизни,

· профилактика безнадзорности, правонарушений и других асоциальных проявлений среди детей и подростков.

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно соответствовать количеству всех желающих заниматься в них.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны располагать широким спектром программ дополнительного образования, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования  детей строится на основании:

1) типовых программ, утвержденных Министерством образования РФ,

2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения,

3) авторских программ, утвержденных педагогическим советом учреждения и прошедших внешнюю экспертизу.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

1)     основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (кружки, студии, секции, клубы и др.).

2)     количество обучающихся в объединениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется уставом учреждения;

3)     расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

4)     учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с программой объединения;

5)     оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, слетах и с использование других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов).

Занятия в объединениях по интересам могут проводиться по программам одной тематической направленности или комплексным, интегрированным программам.

Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

С детьми-инвалидами проводится индивидуальная работа.

Учреждение дополнительного образования детей может организовывать социально-педагогическую, досуговую и образовательную деятельность в клубах по месту жительства.

В каникулярное время учреждение может открывать лагеря с дневным пребыванием и туристические базы, создавать различные формирования.

По инициативе детей в учреждении дополнительного образования детей могут создаваться детские общественные объединения и организации, действующие в соответствии со своими уставами и положениями.

Учреждение дополнительного образования детей может создавать объединения в других образовательных учреждениях и организациях. Отношения между ними определяются договором.

Учреждение организует и проводит массовые мероприятия (олимпиады, конференции, соревнования, выставки, акции, праздники и другие мероприятия по направлениям дополнительного образования и воспитания).

Учреждение создает условия для участия обучающихся в городских, региональных, всероссийских, международных олимпиадах, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания.

В учреждении ведется методическая работа, опытно-экспериментальная и инновационная деятельность, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников.

4.2. Объем услуги определяется количеством детей, обучающихся в муниципальном учреждении дополнительного образования детей в течение года.

4.3. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования детей;

условия размещения учреждения дополнительного образования детей и его материально-техническое оснащение;

укомплектованность учреждения дополнительного образования детей специалистами и их квалификация;

содержание информации об учреждении дополнительного образования детей;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения дополнительного образования детей.

4.3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования детей:

* устав учреждения;
* приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;
* настоящий Стандарт качества предоставления услуги, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения дополнительного образования детей;
* прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

4.3.2. Учреждение дополнительного образования детей должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологических требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

Учреждения дополнительного образования детей могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

Учреждение дополнительного образования детей должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

4.3.3. Учреждение дополнительного образования детей должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Основными требованиями к персоналу учреждения дополнительного образования детей для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В учреждениях дополнительного образования детей должны быть созданы условия для аттестации специалистов, обязаны обеспечить повышение квалификации работников, для которых указанные образовательные учреждения являются основным местом работы, не реже 1 раза в 5 лет.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения дополнительного образования детей должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования детей не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

4.3.4. В состав информации о предоставляемых учреждением дополнительного образования детей услуге в обязательном порядке включаются:

характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

возможность влияния потребителей на качество услуги;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

гарантийные обязательства учреждения дополнительного образования детей – исполнителя услуг.

Информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях дополнительного образования.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом учреждении дополнительного образования должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4.3.5. Учреждения дополнительного образования детей должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дополнительного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения дополнительного образования, его заместители, руководители структурных подразделений.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества.  Также внешний контроль по направлениям осуществляют Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

4.4. Работа учреждений дополнительного образования детей в области качества услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуги.

4.5. Руководитель учреждения обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества услуги до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

4.6. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

* полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;
* результативность (эффективность) предоставления услуги.

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя начальника Управления образования;

4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

5.3.6. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

а) Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

б) Устранить установленные нарушения требований стандарта.

в) Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

г) Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

* об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
* о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
* об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3.7*.* В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя начальника Управления образования.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя начальника Управления образования.

5.4.2. Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора, в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями городского округа.

5.4.4. Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации Промышленновского муниципального района или в Управлении образования Администрации Промышленновского муниципального района, или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

5.4.5. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Промышленновского муниципального района.

По результатам проведения проверки или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

* устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
* привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* представляет Управлению образования Администрации Промышленновского муниципального района отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.6.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.7.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

* действия и меры, предпринятые Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
* установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
* принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);
* принесение от имени Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
* иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

**6. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной услуги**

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся Администрацией Промышленновского муниципального района.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение организацией требований стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения организацией требований стандарта в течение года - выговор;

- за 3 нарушения организацией требований стандарта в течение года - увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управлением образования Администрации Промышленновского района, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

**7. Регулярная проверка соответствия**

**деятельности организации требованиям стандарта**

7.1.Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу*.*

7.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится управлением по образованию Промышленновского муниципального района не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Управлением образования Администрации Промышленновского района не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района в течение не более пяти рабочих дней.

7.4. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.6*.* В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

* требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
* каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района:

* готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №4к приказу №\_450\_от\_21.11.2012г. |

## Стандарт качества муниципальной услуги

##  «Об организации отдыха, оздоровления, занятости детей в каникулярное время на территории Промышленновского муниципального района»

**1. Организации, в отношении которых применяется стандарт**

1.1.Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» (далее муниципальная услуга), являются муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей и муниципальные общеобразовательные учреждения, подведомственные Управлению образования Администрации Промышленновского района.

1.2. Цель: Организация отдыха и оздоровление детей, обучающихся в образовательных учреждениях Промышленновского муниципального района в каникулярное время, их физическое, нравственное и духовное развитие.

1.3. Задачи:

- совершенствование форм и методов организации каникулярного отдыха;

- профилактика детской безнадзорности в каникулярное время;

- организация трудоустройства несовершеннолетних в каникулярное время;

- создание условий для развития детско-юношеского туризма, физической культуры и спорта;

- укрепление материально-технической базы каникулярного отдыха детей;

- развитие и укрепление связей школы, общественности, учреждений дополнительного образования детей, культуры, здравоохранения в организации каникулярного отдыха, занятости детей и подростков.

1.4.Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» - услуга в организации занятости, содержательного досуга и отдыха детей, оказываемая получателям муниципальных услуг бюджетными учреждениями за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство Администрации Промышленновского района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области образования**

2.1.  Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.).

2.2.  Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989г.

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003г. N131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", с изменениями.

2.4. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании», с изменениями.

2.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1999г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями.

2.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями.

2.7. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999г. №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями.

2.8. Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007г. N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации".

2.9. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", с изменениями.

2.10.  Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995г. № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей», с изменениями.

2.11. Постановление Правительства РФ от 19.03.2001г.  № 196 «Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении», с изменениями.

2.12. Постановление Правительства РФ от 05.03.2008г.  № 148 «Об обеспечении отдыха, оздоровления и занятости детей в 2008-2010 годах».

2.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003 №20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей».

2.14. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.4.4.969-00 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул», утвержденные 04.10.2000г. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации.

2.15. Настоящее Положение об организации отдыха детей в каникулярное время на территории Промышленновского муниципального района (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ ”Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (далее – Закона) и Законом Кемеровской области “ОБ организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей” от 26.12.2009 № 136-ОЗ.

2.16. В соответствии с законодательством Российской Федерации и Кемеровской области государственная поддержка прав детей на отдых и образование реализуется на заявительной основе. Путевки, приобретенные за счет средств областного бюджета и районного бюджета Промышленновского муниципального района, предоставляются детям не более одной в год.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

3.1. Правом на предоставление отдыха и оздоровления с полной оплатой стоимости путевки за счет средств областного бюджета и районного бюджета обладают следующие категории детей, проживающие в Промышленновском муниципальном районе:

Дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации:

- дети-сироты;

- дети, оставшиеся без попечения родителей;

- дети, находящиеся в приемных семьях;

- дети- инвалиды, а также лица, их сопровождающие, если ребенок по медицинским показаниям нуждается в постоянном уходе и помощи;

- дети из неполных семей (один из родителей, не состоящий в зарегистрированном браке и постоянно проживающий совместно со своим ребенком без второго его родителя);

- дети из многодетных семей (три и более ребенка);

- дети из малообеспеченных семей;

- дети из семей военнослужащих, погибших или получивших ранения при исполнении служебного долга;

- дети, состоящие на учете в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, или дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

- дети из семей, в которых уволены в связи с сокращением штатов предприятия оба или родитель (не более 3 х лет);

- дети из семей в которой оба родителя являются работниками бюджетных учреждений;

- дети, из семей, в которой оба или один родитель является безработными состоящие на учете в центре занятости и ищущие работу (не более 3х лет);

- дети, из семей в которой один или оба родителя являются безработными не состоящие на учете в центре занятости, но признаны по месту жительству неблагополучными семьями.

3.2. Детские путевки предоставляются:

- в МАУ «База отдыха «БЕРЕЗКА» - детям в возрасте от 6 до 17 лет 11 месяцев 29 дней.

- в санаторно-курортные учреждения - детям, нуждающимся в медицинской поддержке.

3.3. Основанием для предоставления путевки за счет средств областного бюджета и районного бюджета, является личное заявление родителя, иного законного представителя ребенка.

Документы предоставляются секретарю межведомственной комиссии.

 Заявление о предоставлении путевок на выездной отдых и оздоровление детей, от родителей (законных представителей), организаций, работающих с детьми, принимают, регистрируют в обязательном порядке и рассматривают на межведомственной комиссии в течение 3х дней.

 Вместе с заявлением необходимо представить следующий пакет документов.

- копию справки «о праве на меры социальной поддержки»;

- копию свидетельства о рождении ребенка в возрасте до 14 лет, старше 14-ти лет копию паспорта (1 страница и прописка);

- копию документа, удостоверяющего личность родителя или иного законного представителя ребенка – получателя услуги (1 страница и прописка);

- для льготной категории предоставляются документы подтверждающие соответствующую категорию;

- для безработных категорий граждан состоящих на учете в центре занятости справку с центра занятости, копию трудовой книжки;

- для безработных категорий граждан не состоящих на учете копию трудовой книжки, справку с места жительства с подтверждением о том, что являются безработными и справку подтверждающую выданной межведомственной комиссией по месту жительства что являются неблагополучной семьей;

-неполные семьи – справку ф.25; копия свидетельства о смерти; копия свидетельства о расторжении брака.

При заезде в организации отдыха и оздоровления; должны быть предоставлена медицинская справка установленной формы и справка об эпидокружении взятые в медицинском учреждении не более чем за 3 дня до заезда.

3.4.Основанием для отказа является:

- непредставление заявителем любого из документов, указанных выше;

- наличие медицинских противопоказаний к предоставлению отдыха и оздоровления;

-предоставление недостоверных сведений.

3.5.Родители (законные представители) детей, направляемых в оздоровительные организации, обязаны:

- проинформировать ребенка о требованиях, предъявляемых к отдыхающим в оздоровительной организации, и об ответственности за неисполнения этих требований (родители несут полную ответственность за соблюдение ребенком правил поведения, указанных в памятке оздоровительной организации);

- возместить расходы на сопровождение ребенка к постоянному месту жительства представителю оздоровительной организации в случае сокрытия информации о реальном состоянии здоровья ребенка (о заболеваниях, противопоказанных для пребывания ребенка в оздоровительной организации) или досрочной отправке ребенка за грубые нарушения им требований внутреннего распорядка оздоровительной организации и ненадлежащее поведение.

3.6.Дети в период пребывания в оздоровительной организации обязаны соблюдать правила поведения, указанные в памятке оздоровительной организации, и они имеют права:

- на охрану своей жизни, здоровья;

- на предоставление квалифицированной медицинской помощи в случае заболевания или получения увечья;

- обращаться в администрацию оздоровительной организации по вопросам быта, питания, медицинского обслуживания;

- на объективную оценку и принятие действенных мер, вплоть до замены педагога или вожатого, в случае возникновения конфликтной ситуации.

3.7.Оздоровительная организация имеет право:

- отказать в приеме ребенка в случаях несоответствия документов, необходимых для пребывания ребенка в оздоровительной организации, и не соблюдения требований, указанных в памятке оздоровительной организации;

- проинформировать родителей (законных представителей) и направляющую организацию о случаях нарушения ребенком требований, указанных в памятке оздоровительной организации, а в случаях грубого нарушения этих требований, отчислить ребенка и направить его к месту постоянного жительства за счет средств родителей.

**4. Требования к качеству муниципальной услуги**

4.1. Муниципальная услуга «Организованный отдых обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» может быть оказана в следующих формах:

* отдых детей в лагерях на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Управлению образования Администрации Промышленновского муниципального района, в каникулярный период.
* организация работы площадок по месту жительства муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации Промышленновского муниципального района.

4.2. Деятельность образовательно-оздоровительного учреждения осуществляется на основании программы отдыха и воспитания, разработанной педагогическим коллективом с учетом возрастных и психофизических особенностей ребенка.

Режим работы оздоровительного учреждения должен способствовать укреплению здоровья детей. Распорядок дня учреждения должен предусматривать время для сна и отдыха детей, активных и тихих игр, должен быть установлен режим питания, соответствующий возрасту детей и подростков и другие требования в соответствии с санитарными нормами и правилами для оздоровительных учреждений.

В процессе организации отдыха детей в каникулярное время реализуются оздоровительные, профилактические, спортивные, образовательные, культурно - досуговые и иные программы и мероприятия, обеспечивающие восстановление сил, профессиональную ориентацию, творческую самореализацию, воспитание и развитие детей.

Каникулярным временем считается период летних каникул, установленных для учащихся образовательных учреждений.

В целях оздоровления и обеспечения полноценного отдыха детей и подростков необходимо обеспечить рациональную организацию режима дня:

1) оптимальное чередование всех видов деятельности с учетом возраста, пола, состояния здоровья и функциональных возможностей детей;

2) максимальное пребывание детей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;

3) проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий;

4) достаточную продолжительность сна;

5) полноценное питание.

Режим дня в оздоровительных учреждениях строится в зависимости от возраста детей. В распорядке дня необходимо выделять детям не менее 1,5 часов свободного времени, с распределением его на первую и вторую половины дня.

В учреждении организуется с учетом воспитательной и оздоровительной направленности в соответствии с возрастом детей самостоятельные виды деятельности.

Не разрешается привлекать детей к работам, связанным:

1) с большой физической нагрузкой (переноска и передвижение тяжестей, пилка дров, стирка постельного белья и др.);

2) с опасностью для жизни (мытье окон, протирка светильников и др.),

3) опасным, в эпидемиологическом отношении (уборка санузлов, умывальных комнат, уборка и вывоз отбросов и нечистот и др.),

4) с уборкой мест общего пользования: лестничных площадок, пролетов и коридоров, мытье полов с применением моющих и дезинфицирующих средств.

При дежурстве в столовой дети не допускаются к приготовлению пищи, чистке вареных овощей, раздаче готовой пищи на кухне, резке хлеба, мытью посуды, разносу горячей пищи. Запрещен вход детей в производственные помещения пищеблока.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми учреждения организуют каникулярный отдых;

- условия размещения учреждения, организующего каникулярный отдых и его материально-техническое оснащение;

- укомплектованность учреждения, организующего каникулярный отдых специалистами и их квалификация;

- содержание информации об учреждениях, организующих каникулярный отдых обучающихся;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, организующих каникулярный отдых обучающихся.

4.3. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, организующее каникулярный отдых обучающихся:

- устав учреждения;

- приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

- настоящий Стандарт качества предоставления услуги, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения, обеспечивающей каникулярный отдых детей;

- воспитательные и образовательные программы;

- прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

4.4. Условия размещения и режим работы учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время:

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере отдыха детей в каникулярное время, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1. спальные комнаты,
2. игровые помещения,
3. санузлы,
4. душевые комнаты,
5. столовая,
6. актовый зал.

На территории, должны быть созданы условия для занятий спортом (футбольное поле, волейбольное поле, оборудованы малые спортивные формы (качели, брусья, кольца и др.).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

Площадь озеленения территорий оздоровительного учреждения должна составлять не менее 60% участка основной застройки. При размещении учреждения в лесном или парковом массиве площадь озелененных территорий может быть сокращена до 50%.

Движущиеся игровые и спортивные приспособления, углубления на площадках должны быть ограждены.

Медицинская зона включает изолятор, имеющий отдельный вход, площадки для игр и прогулок выздоравливающих детей и специальный подъезд для эвакуации больных детей.

Спальные комнаты для девочек и мальчиков должны быть раздельными.

Не допускается размещать в подвальных и цокольных этажах зданий оздоровительных учреждений помещения для пребывания детей, столовые, помещения медицинского назначения. Использование помещений подвального и цокольного этажей должно осуществляться в соответствии с требованиями строительных норм и правил (СанПиН 2.4.4.1204-03).

4.5.Техническое оснащение учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарных норм и правил, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения учреждения включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

1. музыкальное оборудование;
2. спортивный инвентарь;
3. теле- и видеоаппаратура;
4. иное оснащение.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Состояние оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и другие осмотры.

Производственные помещения столовых, централизованных кухонь, обеденных залов, помещения для занятий дополнительным образованием детей (кружков, секций, клубов, студий и другие виды) в зависимости от вида деятельности следует оборудовать вытяжной вентиляцией с механическим побуждением в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил.

Душевые и туалеты должны иметь самостоятельную вытяжную вентиляцию.

Состояние электрического оборудования в оздоровительных учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

4.6. Укомплектованность учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время, кадрами и их квалификация:

-Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

-У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

-Досуговую и воспитательную работу с детьми должны осуществлять педагогические работники, медицинское обслуживание – специалисты, имеющие медицинское образование.

-Работники учреждений обязаны пройти медицинское обследование согласно установленному порядку, гигиеническую подготовку, и привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показаниям. Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца, которая хранится на рабочем месте.

Все работники проходят предварительный при поступлении на работу, и периодические профилактические медицинские осмотры в соответствии с порядком, определенным федеральным органом исполнительной власти по здравоохранению.

Персонал должен соблюдать правила личной гигиены; приходить на работу в чистой одежде и обуви; оставлять верхнюю одежду, головной убор и личные вещи в гардеробной (шкафах); после каждого посещения туалета тщательно мыть руки с мылом; при появлении признаков заболеваний сообщать медицинскому персоналу оздоровительного учреждения и обратиться в лечебное учреждение.

4.7. В состав информации о предоставляемых учреждением услугах по организации каникулярного отдыха в обязательном порядке включаются:

-характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

-возможность влияния потребителей на качество услуги;

-правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения– исполнителя услуг.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях, организующих каникулярный отдых;

3) устное информирование родителей (законных представителей) образовательными учреждениями при проведении родительских собраний, встреч и т.п.

4) также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом учреждении, организующем каникулярный отдых должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4.8. Контроль за деятельностью учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и старшим воспитателем.

Выявленные недостатки по оказанию услуг по организации отдыха детей в каникулярное время анализируются с рассмотрением на методических советах, совещаниях с  принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района осуществляет внешний контроль, за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги.  Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие контролирующие органы (в пределах своей компетенции).

**5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя начальника Управления образования;

4. обращение в суд.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.

5.2.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу.

5.3.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

5.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

5.3.6.При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

* Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.
* Устранить установленные нарушения требований стандарта.
* Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.
* Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3) об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3 7*.В* случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя Начальника управления образования.

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского района на имя Главы Промышленновского района или курирующего заместителя Главы Промышленновского района либо на имя начальника Управления образования.

5.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию Промышленновского района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Управление образования Администрации Промышленновского района является ответственным подразделением по осуществлению проверочных действий по рассмотрению жалоб о нарушениях требований установленных настоящим Стандартом (далее по тексту – ответственное подразделение).

5.4.3.Ответственное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями Промышленновского района.

5.4.4.Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации Промышленновского района либо в Управлением образования Администрации Промышленновского района, или дата отправки почтового отправления.

5.4.5.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения, требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Промышленновского района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.6.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.7.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, ответственное структурное подразделение либо Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

2) установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации Промышленновского района либо от имени Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4.8.Ответственное структурное подразделение Администрации Промышленновского района не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации Промышленновского района в сети Интернет.

5.4.9.Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

**6. Ответственность за нарушение**

**требований стандарта качества муниципальной услуги**

6.1.Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

6.2.Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных образовательных учреждений городского округа по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управлением образования Администрации района или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся Управлением образования Администрации Промышленновского района, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение организацией требований стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения организацией требований стандарта в течение года - выговор;

- за 3 нарушения организацией требований стандарта в течение года - увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки Управления образования Администрации Промышленновского района, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки Управления образования Промышленновского муниципального района, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

**7. Регулярная проверка соответствия**

**деятельности организации требованиям стандарта**

7.1.Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу*.*

7.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка).

7.3. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района в течение не более пяти рабочих дней.

7.4. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управлением образования Администрации Промышленновского муниципального района в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.6*.* В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

* требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
* каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района:

* готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.