**Требования к качеству муниципальной услуги**

**« Предоставление  дошкольного образования и воспитания в дошкольных образовательных учреждениях»  на территории  Промышленновского муниципального района**

**1. Организации, в отношении которых применяются требования**

**1.1. Организациями, в отношении которых применяется требования к качеству 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  Требований и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация представления муниципальной услуги в учреждениях, является Управление образования администрации Промышленновского муниципального района.

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

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящих Требованиях:

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

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

**Образование**-процесс и результат усвоения знаний, умений, навыков.

 **Воспитание** - целенаправленное формирование личности ребенка, на основе  1) определенных отношений к предметам, явлениям окружающего мира; 2)мировоззрения; 3) поведения. Виды воспитания: умственное, нравственное, физическое, трудовое, эстетическое

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

Основная образовательная программа (ООП) – нормативно-управленческий документ учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса в данном учреждении, разрабатываемая и утверждаемая им самостоятельно.

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 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ».

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 от 12.04. 2012 №330 « О признании утратившим силу постановления Правительства Р Ф от 12.09.2008г№ 666   Приказ от 27.11.2011 №2562  ««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. Федеральный закон №123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» ( ред. от 10.07.2012)

2.17Федеральный закон№69-ФЗ от 21.12.1994 « О пожарной безопасности»

2.18 Федеральный закон №384-ФЗ от 30.12.2009 « Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

2.19 Правила противопожарного режима в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ № 390 т 25.04.2012г « О противопожарном режиме»)

2.20. 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).

2.21. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.07.2010 391  «Об утверждении Сан ПиН 2.4.1.2660-10 « Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях» ( вступило в силу с 01.10.2010)

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

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

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

2.25. 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 1,5 до 7 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 ДОУ:

Дошкольное образовательное учреждение – тип образовательного учреждения, реализующего основную общеобразовательную программу дошкольного образования.  Вид дошкольного образовательного учреждения - детский сад реализует основную общеобразовательную программу

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 « Санитарно- эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях» (вступило в силу с 01.10.2010) 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,
* дети сотрудников полиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности,
* дети сотрудников полиции, умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы,
* 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 подушевой 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**

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  Федеральными государственными требованиями, далее ФГТ.

**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 правоведение  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.Настоящие Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, документы, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения

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

**4.5. Требования к регламентации деятельности учреждения**

4.5.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно принять основную образовательную программу учреждения (далее ООП) разработанную и утвержденную им самостоятельно. ООП разрабатывается в соответствии с ФГТ к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации, а также примерной основной образовательной программой дошкольного образования, которая определяет содержание обязательной части ООП. Образовательная программа учреждения должна быть доступна для ознакомления родителям (законным представителям);

4.5.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно уведомить родителей (законных представителей) воспитанников об изменениях в ООП 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 непосредственно-образовательной деятельности (далее НОД) 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  Сан Пи Н 2.4.1.2660-10

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 ООП 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-х 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-х 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  Сан Пи Н 2.4.1.2660-10

**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 мероприятий, 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 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, 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

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 Требования**

**5.1. Общие положения**

5.1.1. Обжаловать нарушение настоящего Требования  к  качеству муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги;

  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 Требования следующими способами:

* указание на нарушение Требований  сотруднику муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение Требований  руководителю муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение Требований  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  сотруднику организации, оказывающей услугу**

5.2.1. При выявлении нарушения Требований,  заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение Требований  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 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 Требованием, способов обжалования.

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

5.3.1. При выявлении нарушения Требований, 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;

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

* принять меры по установлению факта нарушения Требований и удовлетворению требований заявителя;
* 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:

* несоответствия предъявляемых требований  настоящим Требованиям;
* при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;
* 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 , обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
* устранить установленные нарушения Требований ;
* применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Требований, в соответствии с разделом 6 настоящего Требования;
* 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 с руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Требованием, способов обжалования.

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

5.4.1. При выявлении нарушения , установленных настоящим Требованием, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского муниципального 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 Требованием (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  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 .

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  силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

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

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

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 муниципального 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 );
* 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 Требования в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу;

**6. Ответственность за нарушение требований**

**к качеству муниципальной услуги**

6.Меры ответственности за нарушение Требований  к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с настоящими .Требованиями  .

**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,  настоящим Требованиям (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 муниципального района не должно 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 Требования.

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 Требования;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Требования