



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТАШЛИНСКИЙ РАЙОН»
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
(МУ УО)**

Довженко ул., 36, с. Ташла, 461170
телефон: (35347) 2-13-07, телефакс: (35347) 2-12-90
e-mail: 56ouo42@obraz-orenburg.ru
<http://www.tashla-obraz.ru>

ОКПО 57286453 ОГРН 1025603180910
ИНН/КПП 5648006139/564801001

19.12.2018 № 451

ПРИКАЗ

Об утверждении стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг

Во исполнение постановления главы администрации Ташлинского района от 05.07.2011 года № 392п «О стандартах качества муниципальных услуг муниципального образования Ташлинский район», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» согласно приложению №1;

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Присмотр и уход» согласно приложению №2;

1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» согласно приложению №3;

1.4. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ» согласно приложению №4;

1.5. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация питания обучающихся общеобразовательных организаций» согласно приложению №5.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник МУ УО

А.П.Щетинин



**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация основных общеобразовательных программ
дошкольного образования»**

1. Общие положения

1.1. Положения стандарта распространяются на муниципальную услугу «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую населению Ташлинского района дошкольными образовательными учреждениями.

1.2. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее – Стандарт, Услуга): Управление образования администрации МО «Ташлинский район» (далее - Управление образования).

1.3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования на территории Ташлинского муниципального района (далее – Учреждения), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Потребители Услуги (получатель Услуги) - воспитанники, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе с требованиями настоящего Стандарта.

1.5. Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

1.6. Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.7. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Учреждениями, финансируемую за счет средств областного и муниципального бюджетов и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.8. Нормативные правовые акты, регулирующие качество предоставления Услуги в области применения Стандарта:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 1014;
- «Федеральные государственные образовательные стандарты дошкольного образования», утвержденные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 октября 2013 г. N 1155;

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 N 26 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

- настоящий Стандарт;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области, Ташлинского района регламентирующие правоотношения в сфере реализации общеобразовательных программ дошкольного образования.

2. Порядок получения доступа к услуге, перечень получателей муниципальной услуги.

2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными дошкольными учреждениями (далее учреждениями).

2.2. Получателями муниципальной услуги являются дети дошкольного возраста от 1 года до 8 лет (далее - получатели).

2.3. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.4. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Управления образования, учреждения;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Управления образования, учреждения, в том числе по электронной почте.

2.5. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Результатом Услуги является предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования и воспитание детей.

2.6. Правила приема в учреждение осуществляются в соответствии с федеральным законом «Порядок приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования (утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 года №293).

2.6.1. Контингент детей в Учреждении формируется в соответствии с возрастом ребенка. Порядок комплектования Учреждений определяется учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в уставе Учреждения.

2.6.2. Постановка на регистрационный учет детей для определения их в Учреждение осуществляется Управлением образования.

2.6.3. В Учреждение принимаются дети в возрасте от 1 года до 8 лет.

2.6.4. Прием детей осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) ребенка, медицинского заключения и документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей).

2.6.5. Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются в группы на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов Учреждение обязано обеспечить необходимые условия для организации коррекционной работы, в группах по присмотру и уходу за детьми - условия, учитывающие особенности их психофизического развития.

2.6.6.Количество и соотношение возрастных групп детей в Учреждении определяется учредителем.

2.6.7.Комплектование групп общеразвивающей направленности осуществляется исходя из норматива площади на одного ребенка в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Комплектование групп компенсирующей и комбинированной направленности осуществляется в зависимости от категории и возраста детей с учетом их предельной наполняемости в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

2.6.8. Единица измерения Услуги – ребенок дошкольного возраста от 1 года до 8 лет, имеющий право на получение Услуги.

2.6.9. Предмет Услуги – предоставление дошкольного образования посредством реализации общеобразовательных программ дошкольного образования, обеспечивающих реализацию федеральных государственных образовательных стандартов.

2.7.Основания для отказа в предоставлении Услуги:

- непредставление родителями (законными представителями) документов, предусмотренных подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 настоящего Стандарта (при отказе в постановке ребенка на учет в Учреждении);

- несоответствие ребенка возрастной группе (при отказе в выдаче направления в Учреждение);

- наличие соответствующего медицинского заключения учреждения здравоохранения о состоянии здоровья ребенка, свидетельствующее о невозможности нахождения ребенка в Учреждении;

- отсутствие свободных мест в Учреждении (при отказе в выдаче направления в Учреждение).

3.Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

3.1. Требования к содержанию и порядку предоставления муниципальной услуги.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

3.1.1. Требования к процедуре предоставления Услуги (составу и последовательности действий получателя Услуги и Учреждения) состоит из следующих этапов:

- представление документов, необходимых для постановки на учет ребенка в целях его приема в Учреждение, в соответствии с подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 настоящего Стандарта;

- постановка на учет (отказ в постановке на учет) детей в целях их определения в Учреждение;

- выдача (отказ в выдаче) направления ребенка в Учреждение;

- представление документов, необходимых для приема ребенка в Учреждение, в соответствии с подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 настоящего Стандарта;

- рассмотрение Учреждением заявления и документов, связанных с приемом ребенка в Учреждение;

- издание приказа руководителя Учреждения о зачислении ребенка в Учреждение или отказ в зачислении ребенка в Учреждение;

- заключение договора между родителями (законными представителями) ребенка и Учреждением, связанного с предоставлением Услуги;

- предоставление Услуги.

3.1.2. Требования к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального получателя Услуги.

- охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья обучающихся;
- осуществление познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития ребенка в соответствии с реализуемой образовательной программой дошкольного образования;
- обеспечение условий для социальной адаптации детей дошкольного возраста;
- присмотр и уход за детьми;
- медицинское сопровождение детей (проведение профилактических и оздоровительных мероприятий);
- обеспечение воспитанников сбалансированным питанием в соответствии с их возрастом;
- воспитание с учетом возрастных категорий воспитанников гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;
- осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии воспитанников;
- взаимодействие с семьями воспитанников для обеспечения полноценного развития детей;
- оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

3.1.3. Содержание Услуги определяется санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений и образовательной программой, утверждаемой и реализуемой Учреждением самостоятельно, которая должна обеспечивать достижение получателями Услуги результатов освоения основных образовательных программ дошкольного образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами.

3.1.4. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания получения Услуги после оформления соответствующего запроса.

- Услуга предоставляется в течение всего периода пребывания получателя Услуги в Учреждении с момента зачисления его в Учреждение и до момента отчисления из Учреждения.

- Комплектование списочного состава групп Учреждения на новый учебный год проводится Управлением образования ежегодно с 1 июня по 1 августа. В остальное время проводится доукомплектование Учреждения в соответствии с установленной нормативной наполняемостью групп.

- Сроки регистрации и рассмотрения обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги, установлены подпунктом 2.6.4. пункта 2.6. настоящего Стандарта. В случае принятия решения о постановке ребенка на учет (отказе в постановке на учет) для зачисления Учреждение, о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в Учреждение заявителю в течение 30 дней после регистрации документов, настоящего Стандарта, направляется письмо (уведомление) о постановке ребенка на учет (отказе в постановке на учет) для зачисления в Учреждение, о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в Учреждение с указанием оснований для отказа.

3.1.5. Факт ознакомления родителей (законных представителей) ребенка, в том числе через информационные системы общего пользования, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, документами, регламентирующими

организацию образовательного процесса, в том числе уставом Учреждения, фиксируется в заявлении о приеме в Учреждение и заверяется личной подписью родителей (законных представителей) ребенка.

Подписью родителей (законных представителей) получателя Услуги фиксируется согласие на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

3.2. Требования к качеству условий предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Учреждение должно иметь:

- устав Учреждения;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;
- штатное расписание;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила приема и отчисления воспитанников;
- инструкции по охране труда;
- положения об органах самоуправления Учреждения;
- иные локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление Услуги.

3.2.2. Режим работы Учреждения устанавливается Учреждением самостоятельно и согласуется с Учредителем.

3.2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения (требования к месторасположению Учреждения, к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов).

- Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в Учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПин 2.4.1.3049-13.

- Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании Учреждения.

- Здание Учреждения должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (кладовые, подсобные, буфетные, помещения пищеблока, прачечная, раздевалки, туалетные комнаты для персонала и воспитанников).

- В здании Учреждения обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания получателей Услуги. Помещения Учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

- Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

- В состав групповой ячейки входят: раздевальная (для приема детей и хранения верхней одежды), групповая (для проведения игр, занятий и приема пищи), спальня, буфетная (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетная (совмещенная с умывальной).

- Площади помещений групповой ячейки:
- раздевальная - площадью не менее 18 кв. м;
- групповая (для игр, занятий и приема пищи детьми) - площадью из расчета не менее 2,5 кв. м на 1 ребенка в ясельных группах, не менее 2,0 кв. м на 1 ребенка в дошкольных группах без учета мебели и ее расстановки;
- буфетная - площадью не менее 3,0 кв. м;
- спальня - площадью из расчета не менее 1,8 кв. м на 1 ребенка в ясельных группах, не менее 2,0 кв. м на 1 ребенка в дошкольных группах, без учета расстояния от наружных стен при расстановке кроватей;
- туалетная - площадью не менее 16 кв. м для дошкольных групп и не менее 12 кв. м для ясельных групп.

- Групповые комнаты должны обеспечивать условия для образовательной деятельности получателей Услуги, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство получателей Услуги.

- Для хранения колясок, санок, велосипедов, лыж, игрушек, используемых на территории Учреждений, предусматривают условия для их хранения.

- Помещения медицинского назначения для обслуживания детей размещают на первом этаже Учреждения единым блоком.

- В зданиях Учреждений предусмотрен минимальный набор служебно-бытовых помещений, площадь которых должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, в том числе СанПин (2.4.1.3049-13).

3.2.4. Требования к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления необходимых документов.

- Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями.

3.2.5. Специальное техническое оснащение Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре):

- Учреждение обеспечивается компьютерным оборудованием, оргтехникой. Оргтехника и оборудование должны быть исправны и доступны для исполнителей Услуги – работников Учреждения.

3.3 Требования к порядку информирования о муниципальной услуге и к взаимодействию сотрудников учреждения с получателями.

3.3.1. Информирование о предоставлении Услуги осуществляется специалистами Учреждения в соответствии с режимом его работы.

- В Учреждении должны быть установлены информационные стенды, содержащие сведения о бесплатной основе Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

- Родители (законные представители) получателя Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге.

- Родители (законные представители) получателя Услуги вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых Учреждением при предоставлении Услуги.

- Информация об Учреждении: его адрес (местонахождение), фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, лиц, предоставляющих Услугу, номера телефонов работников Учреждения, адрес электронной почты, наименование официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о порядке и правилах предоставления Услуги размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновляется (актуализируется) по мере ее изменения.

3.3.2. Требования к информационным стендам Учреждения.

На информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

- нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги;
- образцы бланков обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги;
- режим работы Учреждения, номера телефонов руководителя Учреждения, специалистов Учреждения, предоставляющих Услугу;
- порядок работы с обращениями (жалобами) получателей Услуги;
- информация о порядке обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих Услугу.

Информационные стенды располагаются на первом этаже Учреждения.

3.3.3. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически выполненной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом.

- Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

- Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями в соответствии с приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль подразделяется:

- оперативный контроль (по жалобе потребителя Услуги);
- итоговый контроль по итогам полугодия и года;
- тематический контроль (подготовка к учебному году).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

Управление осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству её предоставления путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения за полугодие и год;
- анализа обращений (заявлений, предложений) и жалоб граждан в Учреждении;

3.3.4. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

- Руководитель Учреждения является лицом, ответственным за предоставление Услуги. Перечень иных должностных лиц, специалистов Учреждения, ответственных за предоставление Услуги, устанавливается приказом руководителя Учреждения.

- За нарушение требований настоящего Стандарта, связанных с предоставлением Услуги, работники Учреждения, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

- Ответственность работников, предоставляющих Услугу, за нарушения предоставления Услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

- Работниками Учреждения, предоставляющими Услугу, обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

- За нарушение требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) работники Учреждения, предоставляющие Услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.4. Требования к кадровому обеспечению.

3.4.1. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу).

Учреждение должно располагать количеством работников в соответствии со штатным расписанием.

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

К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

3.5. Требования к доступности и качеству муниципальной услуги.

3.5.1. Основными критериями качества Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления Услуги в соответствии с установленными количественными и качественными показателями и оценкой удовлетворенности граждан на основе их обращений и опросов населения.

3.5.2. Качество предоставления Услуги в сфере также характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;
- создание условий для всестороннего развития детей и подростков;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги в сфере дошкольного образования;
- удовлетворенность детей и их родителей педагогическим обслуживанием.

3.6. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Стандарты качества, включающие количественные и качественные параметры оценки конечного результата	Порядок расчета показателя (формула)
Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги для детей от 1-3 лет				
1	Удовлетворенность родителей качеством предоставленной услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
2	Доля аттестованных	%	92%	Отношение количества

	педагогических работников		(допустимое отклонение 5%)	педагогических работников прошедших аттестацию к общему количеству педагогических работников
3	Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам к общему количеству педагогических работников
4	Доля своевременно устраненных нарушений, выявленных в результате проверок контролирующими органами	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества устраненных нарушений, выявленных в результате проверок контролирующими органами к общему количеству выявленных нарушений

Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги для детей от 3-8 лет

1	Удовлетворенность родителей качеством предоставленной услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
2	Доля аттестованных педагогических работников	%	92% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников прошедших аттестацию к общему количеству педагогических работников
3	Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам к общему количеству педагогических работников

4	Доля своевременно устраненных нарушений, выявленных в результате проверок контролирующими органами	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества устраненных нарушений, выявленных в результате проверок контролирующими органами к общему количеству выявленных нарушений
---	--	---	------------------------------------	--

Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг.

4.Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги.

4.1.Жалобы на недостаточную доступность и качество Услуги, на соблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги подаются на имя руководителя Учреждения.

4.2.Заявитель вправе обратиться с жалобой (далее – обращение) в Учреждение в устной, письменной и (или) электронной форме. Обращение в письменной и (или) электронной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

4.3. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявитель представляет интересы юридического лица);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5.Обращение в устной форме заносится в журнал регистрации устных обращений в день обращения заявителя. Форма журнала регистрации устных обращений утверждается руководителем Учреждения.

4.6. При обращении заявителем должны соблюдаться требования Федерального закона от 26 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица) либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.8. Ответ на обращение заявителя не дается в случае отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления обращения заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

4.10. Если жалоба, изложенная в обращении, признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, специалисту Учреждения, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего Стандарта.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги)

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляет начальник Управления образования или его заместитель.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю организации, оказывающей услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Стандарт качества муниципальной услуги

«Присмотр и уход»

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Присмотр и уход» (далее – Стандарт, Услуга): Управление образования администрации МО «Ташлинский район» (далее - Управление образования).

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования на территории муниципального образования «Ташлинский район» (далее – Учреждения), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.3. Потребители Услуги - дети дошкольного возраста от 1 года до 8 лет, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе с требованиями настоящего Стандарта.

Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.4. Нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (перечень документов, в соответствии с которыми должно функционировать муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу).

Правовым основанием предоставления муниципальной услуги является:

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Закон Российской Федерации от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 N 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 N 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- настоящий Стандарт;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области, Ташлинского района регламентирующие правоотношения в сфере реализации общеобразовательных программ дошкольного образования.

2. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

2.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

2.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица дошкольного возраста (дети от 1 года до 8 лет) (далее - получатели).

2.3. Основанием предоставления муниципальной услуги является обеспечение государственных гарантий прав граждан на получение услуг присмотра и ухода.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется учреждением.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется платно.

2.6. Установление платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за обеспечение содержания воспитанников (присмотр и уход) включает в себя:

- организацию питания воспитанников;
- обеспечение безопасности воспитанников во время оказания муниципальной услуги (пожарной, санитарно-эпидемиологической, антитеррористической и др.);
- медицинское сопровождение воспитанников.

2.7. Правила приема в учреждение осуществляются в соответствии с федеральным законом «Порядок приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования (утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 года №293).

2.8. Правила зачисления в учреждение должны содержать следующую информацию:

- категория получателей муниципальной услуги (в соответствии с 2.2. настоящего стандарта);
- перечень документов, необходимых для зачисления;
- заявления о зачислении;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- способ информирования получателя о результатах рассмотрения заявления о зачислении.

2.9. Количество и соотношение групп в учреждении устанавливается в зависимости от санитарных норм и имеющихся условий для осуществления образовательного процесса.

3. При приеме детей учреждение знакомит их родителей (законных представителей) с уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, реализуемыми образовательными программами, настоящим стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

3.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие свободных мест в учреждении.

3. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги закрепляемой стандартом.

3.1 Требования к содержанию предоставления муниципальной услуги:

3.1.1. Учреждение имеет:

- устав;
- лицензию на осуществление образовательной деятельности;
- документы, регламентирующие стоимость услуги для получателей;
- правила зачисления детей в учреждение;

3.1.2. Режим работы учреждения и длительность пребывания в нём воспитанников определяются уставом учреждения. Формы получения муниципальной услуги определяются уставом учреждения в соответствии с действующим законодательством.

3.1.3. Учреждение предоставляет муниципальную услугу в специально предназначенных для этого зданиях и помещениях, отвечающих санитарным, дезинфекционным, противоэпидемическим требованиям, предъявляемым действующим законодательством к организации услуг групп присмотра и ухода за детьми дошкольного возраста.

3.1.4. Учреждение обеспечивает соблюдение федеральных государственных образовательных стандартов к условиям предоставления муниципальной услуги.

3.1.5. При предоставлении муниципальной услуги учреждение обеспечивает соблюдение противопожарного режима в соответствии с правилами, утвержденными Правительством Российской Федерации.

3.2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники учреждения проявляют к воспитанникам и их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.2.2. Между учреждением и одним из родителей (законных представителей) при зачислении ребенка в учреждение заключается договор, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе оказания услуги.

3.2.3. В случае обращения за получением муниципальной услуги родители (законные представители) получателя представляют документы, подтверждающие согласие на обработку персональных данных получателя. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа.

3.2.4. Реализация муниципальной услуги для воспитанников предоставляется платно для получателя.

3.2.5. Установление платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за обеспечение содержания воспитанников в учреждении (присмотр и уход), производится в соответствии с действующим законодательством. Обеспечение содержания воспитанников (присмотр и уход) включает в себя:

- организацию питания воспитанников;
- обеспечение безопасности воспитанников во время оказания муниципальной услуги (пожарной, санитарно-эпидемиологической, антитеррористической и др.);
- медицинское сопровождение воспитанников.

3.3. Требования к порядку информирования о муниципальной услуге

3.3.1. Учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

- В учреждении в доступном для получателей муниципальной услуги помещении, размещаются: тексты документов, текст настоящего стандарта; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка; контактная информация об учреждении (адрес сайта, полный список телефонных номеров, адрес электронной почты).

3.3.2. Порядок размещения в сети Интернет и обновления информации об учреждении, в том числе содержании муниципальной услуги, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Требования к кадровому обеспечению учреждения.

3.4.1. Каждый специалист учреждения имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей.

3.4.2. К работе в учреждении допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.3. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

3.4.4. Специалисты учреждения поддерживают свою квалификацию на высоком уровне (не реже чем раз в 3 года проходят обучение на курсах профессиональной переподготовки/повышения квалификации и/или проходят обучение в образовательных учреждениях профессионального образования).

3.4.5. Установление соответствия уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности проводится в период аттестации в порядке, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

3.4.6. Установление соответствия уровня квалификации руководящих работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), на основе оценки их профессиональной деятельности проводится в период аттестации.

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Стандарты качества, включающие количественные и качественные параметры оценки конечного результата	Порядок расчета (формула)
Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги				
1	Посещаемость детьми дошкольного учреждения	%	74% допустимое отклонение 5%)	Отношение количества детей посещающих дошкольное учреждение к списочному составу детей в ДОУ
2	Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных качеством и доступностью услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством

				предоставления услуги к общему количеству родителей
--	--	--	--	--

4. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.)

5.1. Жалобы на недостаточную доступность и качество Услуги, на соблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги подаются на имя руководителя Учреждения.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой (далее – обращение) в Учреждение в устной, письменной и (или) электронной форме. Обращение в письменной и (или) электронной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

5.3. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявитель представляет интересы юридического лица);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. Обращение в устной форме заносится в журнал регистрации устных обращений в день обращения заявителя. Форма журнала регистрации устных обращений утверждается руководителем Учреждения.

5.6. При обращении заявителем должны соблюдаться требования Федерального закона от 26 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица) либо об

отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.8. Ответ на обращение заявителя не дается в случае отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления обращения заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

4.10. Если жалоба, изложенная в обращении, признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, специалисту Учреждения, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего Стандарта.

4.12. Законный представитель получателя имеет право на обжалование действий или бездействия Управления образования (учреждения) и их работников в досудебном порядке.

4.13. Контроль деятельности специалистов осуществляет руководитель Управления образования или его заместитель.

4.14. Законный представитель получателя в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество получателя;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть обращения;

5) личная подпись и дата подачи обращения.

4.14.1. В обращении законный представитель получателя указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными его права и законные интересы, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения обращения.

4.14.2. К обращению могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

4.14.3. Законный представитель получателя имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

4.14.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращения.

4.14.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия законного представителя получателя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается законному представителю получателя, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.14.6. В получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить законному представителю получателя, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.14.7. Если в письменном обращении законного представителя получателя содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе

принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем по данному вопросу. О данном решении уведомляется законный представитель получателя, направивший обращение.

4.14.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, законному представителю получателя, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14.9. При обращении законного представителя получателя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.15. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Управления образования либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения законного представителя получателя.

4.16. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в обращении на действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления образования принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, руководитель Управления образования или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований законного представителя получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

4.17. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется законному представителю получателя.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги).

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют начальник Управления образования или его заместитель.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю учреждения, оказывающей услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация основных образовательных программ начального общего, основного
общего, среднего общего образования»**

1. Общие положения

1.1. Положения стандарта распространяются на муниципальную услугу «Реализация общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую населению Ташлинского района общеобразовательными организациями.

1.2. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Реализация общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (далее - Стандарт, Услуга) - Управление образования администрации МО Ташлинский район (далее - Управление образования).

1.3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных общеобразовательных организаций (далее - Организация), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Потребитель Услуги (получатель Услуги) – обучающийся Организации, имеющий право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе с требованиями настоящего Стандарта.

1.5. Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

1.6. Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.7. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Организацией, финансируемую за счет средств муниципального и областного бюджетов, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.8. Нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (перечень документов, в соответствии с которыми должно функционировать муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу).

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Закон Российской Федерации от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования, утвержденные приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 (с изменениями);

- Федеральные государственные образовательные стандарты основного общего образования, утвержденные приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.09.2010 № 116 "Об утверждении СанПиН 2.2.2/2.4.2732-10 "Изменение N 3 к СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 "Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области, Ташлинского района в области образования регламентирующие правоотношения в сфере реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования.

2. Порядок получения доступа к услуге перечень получателей муниципальной услуги.

2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными организациями (далее - организациями).

2.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица школьного возраста - дети от 6 лет 6 месяцев до 18 лет (далее – получатели).

2.3. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.4. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Управления образования, организации;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Управления образования, организации, в том числе по электронной почте.

2.5. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является освоение обучающимися программ начального общего, основного, среднего общего образования.

2.5.2. Выдача образовательными организациями имеющими свидетельство о государственной аккредитации, выпускникам 9 и 11 классов, прошедших государственную (итоговую) аттестацию, документа государственного образца о соответствующем уровне

образования: выпускникам IX класса - аттестата об основном общем образовании, выпускникам XI класса - аттестата о среднем общем образовании.

2.5.3. Выдача получателям, выбывшим из организации до прохождения государственной (итоговой) аттестации, личного дела, выписки отметок по всем предметам в случае выбытия (отчисления) в течение учебного года.

2.6. Правила приема в организацию разрабатываются в соответствии с федеральными законами, Порядком приема граждан в общеобразовательные организации (утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации 15.02.2012 № 107 (с изменениями), уставом образовательной организации.

Правила приема содержат следующую информацию:

- категория получателей муниципальной услуги;
- закрепленная за муниципальной общеобразовательной организацией территория;
- порядок и сроки подачи, регистрации заявлений;
- перечень документов, необходимых для зачисления ребенка;
- бланк заявления;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- способ информирования получателя о результатах рассмотрения заявления.

2.7. При приеме детей организация обязана ознакомить их и (или) их родителей (законных представителей) с уставом организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, основными образовательными программами, реализуемыми этой организацией, настоящим стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

2.8. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.9.1. отсутствие у получателя документов, необходимых для зачисления ребенка в организацию;

2.9.2. отсутствие свободных мест в организации;

2.9.3. наличие медицинских противопоказаний к освоению общеобразовательных программ;

2.9.4. не достижение ребенком возраста 6 лет 6 месяцев на 01 сентября нового учебного года при наличии противопоказаний по состоянию здоровья;

2.9.5. осуществление процедуры реорганизации или ликвидации организации, оказывающей муниципальную услугу.

2.10. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

3.1. Требования к содержанию и порядку предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Содержание образования в организации определяется реализуемыми лицензированными основными и дополнительными образовательными программами (ст.12 ФЗ «Об образовании РФ» от 29.12.2012г. №273-ФЗ).

3.1.2. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с уставом ОО, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной

аккредитации, образовательными программами и расписаниями занятий.

3.1.3. Годовой календарный учебный график разрабатывается образовательной организацией самостоятельно до 31 августа и утверждается руководителем ОО.

3.1.3. Режим работы определяется организацией самостоятельно в соответствии с действующим законодательством, типовыми положениями.

3.1.4. Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация выбирает самостоятельно в соответствии с уставом. Допускается сочетание различных форм получения образования.

3.1.5. Учреждение вправе использовать дистанционные образовательные технологии в соответствии с действующим законодательством.

3.1.6. Учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются уставом организации в соответствии с действующими СанПиН.

3.1.7. Список учебников и учебных пособий, используемых в образовательном процессе, организация определяет самостоятельно в соответствии с утвержденными федеральными перечнями учебников, рекомендованных или допущенных к использованию в образовательном процессе в имеющих государственную аккредитацию и реализующих образовательные программы общего образования образовательных учреждений, а также учебных пособий, допущенных к использованию в образовательном процессе.

3.1.8. Организация обеспечивает функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования, осуществляет текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

3.2. Требования к качеству условий предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Организация должна иметь:

- устав организации;
- лицензию на осуществление образовательной деятельности;
- основную общеобразовательную программу;
- правила приема детей в организацию (в соответствии с пунктом 3.6. настоящего стандарта);
- иные локальные акты организации, регламентирующие организацию начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования.

3.2.2. Организация предоставляет муниципальную услугу в специально предназначенных для этого зданиях и помещениях, отвечающих лицензионным требованиям и соответствующим действующим СанПиН.

3.2.3. В организации должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические и противопожарные нормы:

- оборудование помещений противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- оборудование помещений системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- оснащение помещений в соответствии с СанПиН 2.4.2.2821 -10;
- оборудование входов и выходов из помещений соответствующими указателями;
- оборудование автоматической пожарной сигнализацией, средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, средствами вызова экстренных служб и полиции.

3.2.4. Организация обеспечивает открытость следующей информации:

а) в доступном для получателей муниципальной услуги помещении организации, размещаются: тексты документов, указанных в подпункте 4.2.1 пункта 4.2 настоящего стандарта;

б) текст настоящего стандарта;

в) списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов, осуществляющих управление в сфере образования;

г) контактная информация об организации (адрес сайта, полный список телефонных

номеров, адрес электронной почты, факс).

3.2.5. Организация обеспечивает свободный доступ для ознакомления обучающихся и их родителей (законных представителей), размещает на официальном сайте организации основные и дополнительные образовательные программы, годовой календарный учебный график, расписание занятий, информацию о наличии свободных мест (для поступления детей) и иную информацию в соответствии действующим законодательством.

3.2.6. Организация предоставляет родителям (законным представителям) обучающихся информацию о текущей успеваемости обучающихся, об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике, информацию о реализации образовательных программ, в том числе дополнительного образования, а также информацию о поведении обучающегося, количестве и датах пропущенных занятий.

3.2.7. Организация представляет на всеобщее обозрение в помещении и на официальном сайте организации информацию о результатах соревнований и конкурсов, в которых участвовали обучающиеся, не позднее чем через неделю после получения результатов соревнования или конкурса.

3.2.8. Порядок размещения в сети Интернет и обновления информации об организации, в том числе содержание и форма ее представления, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

3.2.9. Информация о программах, расписании учебных занятий, текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости предоставляется при запросе информации родителями (законными представителями). Предоставление сопутствующей услуги в электронном виде осуществляется бесплатно для получателя в соответствии с действующим законодательством. Получателями сопутствующей услуги в электронном виде являются обучающиеся и их родители (законные представители).

3.3. Требования к порядку информирования о муниципальной услуге и к взаимодействию сотрудников организации с получателями.

3.3.1. Информирование получателей проводится в устной и письменной формах.

3.3.2. При ответах на телефонные звонки и обращения получателей лично в приемные часы специалистов Управления образования, организации, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы получателю сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

3.3.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

3.3.4. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения получателя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении образования, организации. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Управления образования (организации), либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3.5. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения получателя, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.3.6. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия получателя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. Требования к кадровому обеспечению.

3.4.1. Каждый специалист организации имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей.

3.4.2. К работе в организации допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.3. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

3.4.4. Специалисты организации поддерживают свою квалификацию на высоком уровне (не реже чем раз в 3 года проходят обучение на курсах профессиональной переподготовки/повышения квалификации и/или проходят обучение в образовательных учреждениях профессионального образования).

3.4.5. Установление соответствия уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности проводится в период аттестации в порядке, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

3.5. Требования к доступности и качеству муниципальной услуги.

3.5.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- обучение и воспитание детей в соответствии с государственным образовательным стандартом с использованием современных образовательных технологий;
- проведение внутришкольных предметных олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов и других мероприятий;
- организация участия обучающихся в окружных, всероссийских, олимпиадах, конференциях, соревнованиях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
- обеспечение работы групп продленного дня;
- организация горячего питания учащихся;
- психолого-медико-социально-педагогическое сопровождение обучающихся в образовательном процессе;
- обеспечение доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотеки, доступ к сети Интернет и др.);
- предоставление помещения с соответствующими условиями для медицинского обслуживания, обеспечение помещением, соответствующим требованиям органов государственного надзора, обеспечение безопасности обучающихся, предоставление коммунальных услуг;
- предоставление обучающимся зданий и иных помещений для обеспечения образовательного процесса, отвечающим правилам и нормам, указанным в подпунктах 3.2.2, 3.2.3. пункта 3.2; обеспечение помещений услугами тепло-, электро - и водоснабжения, услугами водоотведения.

3.5.2. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

3.6. Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг.

Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Единица измерения	Стандарты качества, включающие количественные и качественные параметры оценки конечного результата	Порядок расчета показателя (формула)
Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля обучающихся, освоивших основную образовательную программу начального общего образования	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение общего количества обучающихся начального звена к количеству обучающихся освоивших основную образовательную программу начального общего образования
Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля выпускников получивших аттестат (свидетельство) об основном общем образовании	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества выпускников получивших аттестат (свидетельство) об основном общем образовании к общему количеству выпускников
Доля педагогических работников	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества

с высшим профессиональным образованием		отклонение 5%)	педагогических работников с высшим профессиональным образованием к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля выпускников получивших аттестат о среднем общем образовании	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества выпускников получивших аттестат (свидетельство) о среднем общем образовании к общему количеству выпускников
Доля педагогических работников с высшим профессиональным образованием	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников с высшим профессиональным образованием к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей

4. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования получателя о принятых мерах и т.д.)

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, и другие лица в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Получатели могут обжаловать действия или бездействие образовательной организации, а также имеют право обратиться лично или направить письменное обращение в Управление образования администрации МО «Ташлинский район».

4.3. Обращение по усмотрению получателя может быть направлено по почте (в том числе электронной), а также может быть принято при личном приеме получателя.

4.4. Получатели в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество получателя муниципальной услуги - физического лица;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личная подпись и дата подачи обращения.

4.5. В обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых получатель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения обращения.

4.6. К обращению могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.7. Обращение регистрируется в системе делопроизводства в течение одного рабочего дня со дня поступления.

4.8. Срок рассмотрения обращения.

4.8.1. При обращении получателей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.8.2. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Управления образования (организации) либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения получателя.

4.9. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в обращении на действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления образования (организации) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, руководитель Управления образования (организации) или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

4.10. Получатели услуги имеют право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

4.11. Если в письменном обращении не указаны ФИО получателя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении получателя содержится вопрос, на который получателю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель, направивший обращение.

4.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, получателю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю.

4.14. Обращение признается обоснованным, если в ходе проверки информации, претензий, подтвердился факт нарушения требований настоящего стандарта.

4.15. По результатам рассмотрения обращения руководитель Управления образования (организации) принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) образовательной организации соответствующими утвержденному стандарту;

- признать действия (бездействие) работников образовательной организации не соответствующими утвержденному стандарту полностью или частично.

4.16. На любой стадии обжалования действий (бездействия) Управления образования (организации) получатель имеет право отозвать жалобу.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги)

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют начальник Управления образования или его заместитель.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю организации, оказывающей услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав получателей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает начальник Управления образования или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

5.4. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги работниками организаций в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации

5.5. Получатели вправе направить письменное обращение в адрес Управления образования, с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов получателей при предоставлении муниципальной услуги.

5.6. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Управления образования (организации) или уполномоченным им должностным лицом.

5.7. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю организации применяются в соответствии с действующим законодательством.

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих общеобразовательных
программ».**

1. Общие положения

1.1. Положения стандарта распространяются на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ» (далее - муниципальная услуга), предоставляемую населению Ташлинского района учреждениями дополнительного образования.

1.2. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной бюджетной услуги (далее – Стандарт) является Управление образования администрации Ташлинского муниципального района.

1.3. Область распространения Стандарта: настоящий стандарт действует в отношении муниципальных учреждений дополнительного образования (далее – Учреждение), и устанавливает требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.4. Потребители Услуги – обучающиеся Учреждения, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе с требованиями настоящего Стандарта.

1.5. Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

1.6. Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.7. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Учреждением, финансируемую за счет средств областного и муниципального бюджетов, устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги.

– Конституция Российской Федерации;

– Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

– Закон Российской Федерации от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";

– Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПин 2.4.4.1251-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования (внешкольные учреждения)», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 №27;

– Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации

от 03.09.2010 N 116 "Об утверждении СанПиН 2.2.2/2.4.2732-10 "Изменение N 3 к СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы";

–Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 N 131 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03";

–Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

– Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области и Ташлинского района в области образования, регламентирующие правоотношения в сфере реализации дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ.

2. Порядок получения доступа к услуге, перечень получателей услуги.

2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными учреждениями дополнительного образования (далее - учреждениями).

2.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица – дети от 6 лет до 18 лет (далее - получатели).

2.3. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.4. Доступ к получению муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

2.4.1. Принятие в объединение дополнительного образования осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо им лично, если его возраст составляет от 14 до 18 лет, с письменного согласия родителей (законных представителей).

В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения дополнительного образования, в которое подается заявление;
- наименование объединения (секции) дополнительного образования;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка (требуется при приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические группы);
- справку о месте проживания ребенка.

В случае, если желающий заниматься ребенок проходил обучение в ином учреждении дополнительного образования и собирается продолжить обучение, он или его родитель, законный представитель дополнительно должен представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другом учреждении по избранному профилю или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе (для обучающихся спортивных отделений).

2.4.2. Информацию о перечне объединений (секций) дополнительного образования, функционирующих на базе учреждений дополнительного образования, расписании занятий и наличии свободных мест, можно получить по контактному телефону данного учреждения, на сайте учреждения.

2.4.3. Учреждение дополнительного образования детей вправе отказать в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- возраст поступающего превышает 18 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из числа обязательных для заполнения;
- отсутствуют обязательные для предоставления документы и/или их копии;
- в случае несоответствия здоровья, установленным минимальным требованиям, ребенку может быть отказано в предоставлении Услуги.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

2.4.4. При наличии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которое подавалось заявление, принявший заявление сотрудник должен выдать заявителю расписку в приеме заявления и назначить дату заключения договора на предоставление Услуги.

2.4.5. При отсутствии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которое подавалось заявление, поданное заявление ставится в очередь, а заявителю выдается расписка в приеме заявления и сообщается номер его очередности.

При наступлении очередности заявителя (появлении свободных мест) оказывающая Услугу организация уведомляет об этом заявителя и назначает дату заключения договора на предоставление услуги в течение 3 дней с момента появления свободных мест.

2.4.6. В указанный при приеме заявления (либо при уведомлении о наступлении очередности) срок родителю или иному законному представителю ребенка необходимо обратиться в соответствующее учреждение дополнительного образования для заключения договора на предоставление Услуги.

2.4.7. При подписании договора, оказывающая Услугу организация должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с Уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении дополнительного образования (под роспись родителя, законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

2.4.8. После заключения договора ребенок получает право на обучение в учреждении дополнительного образования в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

3. Требования к качеству условий предоставления муниципальной услуги

3.1. Общие требования к учреждению, оказывающему Услугу.

Оказывающее Услугу учреждение, должно иметь:

- устав учреждения;
- лицензию на право осуществления образовательной деятельности и свидетельство о государственной аккредитации;
- документацию, регламентирующую его деятельность и качество оказания дополнительных образовательных услуг для детей;
- иные локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения.

3.2. Учреждение предоставляет муниципальную услугу

Оказывающее Услугу учреждение должно поощрять детей, участвовавших и побеждавших в олимпиадах (соревнованиях, конференциях), показавших отличные результаты в освоении учебного материала. Формы поощрения определяются учреждением дополнительного образования детей самостоятельно.

3.2.1 Требования к документации, регламентирующей деятельность организации по оказанию Услуги:

3.2.2. Оказывающее Услугу учреждение осуществляет обучение детей в соответствии с образовательной программой. Образовательные программы должны быть

доступны для ознакомления обучающимся, воспитанникам, их родителям (законным представителям) несовершеннолетних либо предполагающих пройти обучение.

3.2.3. Оказывающее Услугу учреждение обязано разработать и к началу учебного года представить для обозрения воспитанников и их родителей (законных представителей) информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике.

Об изменениях в годовом календарном учебном графике, расписании занятий оказывающее Услугу учреждение обязано уведомить воспитанников и/или их родителей и иных законных представителей не менее чем за 2 дня до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в учреждении дополнительного образования детей уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

3.2.4. Учреждение обеспечивает свободный доступ для ознакомления обучающихся и их родителей (законных представителей), размещает на официальном сайте организации образовательные программы, годовой календарный учебный график, расписание занятий, информацию о наличии свободных мест и иную информацию в соответствии действующим законодательством.

3.2.5. Порядок размещения в сети Интернет (на официальном сайте организации) и обновления информации об организации, в том числе содержание и форма ее представления, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

3.2.6. Оказывающее Услугу учреждение должно разработать и утвердить правила поведения на конкурсах (соревнованиях, олимпиадах и иных выездных мероприятиях) и правила поведения на учебных (тренировочных) занятиях. Правила должны быть вывешены в помещении учреждения дополнительного образования детей и доступны для ознакомления воспитанниками и/или их родителями и иными законными представителями.

3.2.7. Оказывающее Услугу учреждение по программам спортивного образования должно разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) контрольные нормативы по общей и специальной физической подготовке по переводу по этапам, годам обучения и выпуску воспитанников.

3.3. Требования к зданию, в котором оказывается Услуга, и к прилегающей территории:

3.3.1. Предоставление Услуги не может осуществляться в зданиях производственного назначения.

3.3.2. Здание учреждения дополнительного образования детей должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого водоснабжения и канализацией.

3.3.3. Содержание территории учреждения дополнительного образования детей (для учреждений, имеющих собственное здание и прилегающую территорию) должно отвечать следующим требованиям:

1) уборка территории учреждения дополнительного образования детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;

2) в теплое время года на территории учреждения дополнительного образования детей должны своевременно убираться лужи, расположенные на открытых площадках, используемых в процессе обучения, и лужи, блокирующие проход к зданию учреждения дополнительного образования детей;

3) в зимнее время подходы к зданию учреждения дополнительного образования детей должны быть очищены от снега и льда;

4) все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день до начала занятий, а при необходимости повторно;

5) оказывающее Услугу учреждение не реже 1 раза в год производит обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории учреждения дополнительного образования детей;

6) оказывающее Услугу учреждение не должно осуществлять складирование материалов и оборудования на участках, занятых зелеными насаждениями, привязывать к деревьям веревки и провода, прикреплять рекламные щиты;

7) открытые площадки учреждения дополнительного образования детей должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они устраняются в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников учреждения;

8) при возникновении поломок (повреждения) находящегося на территории учреждения оборудования и сооружений, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, оказывающая Услугу организация в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны воспитанников, их родителей и иных законных представителей, других лиц, производит ремонт либо демонтаж (при невозможности осуществления ремонта) данного оборудования и сооружений;

9) обнаруженные поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья воспитанников (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы немедленно.

При отсутствии такой возможности, соответствующее оборудование и сооружение должны быть немедленно огорожены с запретом доступа к ним и снабжены предупреждающими об опасности крупными, легко читаемыми надписями. Неисправности и поломки должны быть устранены в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом оказывающей Услугу организации со стороны воспитанников, их родителей и иных законных представителей, других лиц;

10) оказывающее Услугу учреждение организует уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 1 раза в неделю;

11) на территории участка учреждения дополнительного образования детей запрещается разводить костры, сжигать мусор.

3.4. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга.

3.4.1. Общие требования:

1) помещения для пребывания детей должны размещаться только на наземных (не выше 4-го этажа) или благоустроенных цокольных этажах зданий;

2) учебные (тренировочные) помещения должны быть расположены отдельно от холла, гардероба, складских и иных административно-хозяйственных помещений;

3) при размещении учреждения дополнительного образования детей в зданиях жилищно-коммунального назначения и иных приспособленных помещениях и зданиях, за исключением зданий образовательных учреждений, оказывающая Услугу организация должна обеспечить для детей отдельный вход;

4) помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

5) температура воздуха (в градусах Цельсия) должна поддерживаться в помещениях на уровне не менее: в учебных классах - 18; в учебных мастерских - 15; в спортзале и комнатах для проведения секционных занятий - 15; в раздевалке спортивного зала - 19; в вестибюле и гардеробе - 16;

6) учебные помещения должны иметь естественное освещение. Допускается отсутствие естественного освещения в умывальных, уборных, душевых комнатах, кладовых и складских помещениях;

7) уровень освещенности в помещениях Учреждения должен быть не менее: в учебных классах на рабочих столах - 300 лк, в кабинетах технического моделирования и рисования - 500 лк, в спортивных залах (на полу) - 100 лк при проведении занятий и 200 лк - при проведении соревнований;

8) поверхность оборудования в помещениях учреждения дополнительного образования детей не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов;

9) к началу занятий каждой смены полы в помещениях учреждения дополнительного образования детей должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

10) окна (снаружи и изнутри) должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью);

11) оказывающее Услугу учреждение должно обеспечить отсутствие в помещениях учреждения дополнительного образования детей тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

12) в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

13) эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, мастерских и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

3.4.2. Требования к помещениям (учебным классам) для проведения теоретических занятий:

- в учебных классах должны быть размещены только необходимые для обеспечения учебного процесса мебель, приборы, модели, принадлежности, пособия, транспаранты.

3.4.3. Требования к помещениям и площадкам (территориям) для проведения спортивных занятий:

1) в помещениях для проведения спортивных занятий должны быть предусмотрены помещения для переодевания (раздевальные), туалеты;

2) помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания;

3) хранение одежды и личных вещей воспитанников должно быть организовано непосредственно в помещении раздевальной или в отдельном помещении гардеробной;

4) полы спортивного (физкультурного) зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

5) пол в зале для борьбы должен быть покрыт мягким ковром;

6) стены спортивных залов на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями. Приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

7) оконные проемы спортивного зала должны располагаться по продольным стенам, окна должны иметь фрамуги для проветривания, в спортивных залах для игровых видов спорта остекление окон должно иметь защитное ограждение от ударов мяча;

8) к началу занятий открытые спортивные площадки должны быть очищены от бытового мусора и иных предметов, не предназначенных для процесса обучения.

3.4.4. Требования к помещениям для проведения занятий по программам художественно-эстетического образования:

1) при мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией;

2) для занятий хореографией и ритмикой должен быть оборудован зал.

3) одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами на высоту не менее 2,1 м.;

4) полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

5) полы зала для занятий хореографией к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора.

3.4.5. Требования к мастерским технического моделирования:

1) станки, механизмы и иное стационарное оборудование, расположенное в мастерских технического моделирования должно иметь защитные приспособления и жестко крепиться к полу;

2) столы и верстаки, за которыми проводится пайка, должны иметь металлическое покрытие;

3) помещение мастерской технического моделирования должно иметь систему экстренного отключения электропитания оборудования, используемого в процессе обучения;

4) к началу занятий рабочие места воспитанников в мастерских технического моделирования должны быть очищены от рабочего мусора (опилок, стружек, обрезков ткани и иных отходов), инструменты должны находиться в специальных шкафах (ящиках).

3.4.6. Требования к помещениям для проведения культурно-массовых мероприятий:

1) количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека (без учета площади сцены). Оказывающая услугу организация не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм;

2) помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

3) полы помещений для проведения культурно-массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней (более 40 см) смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы или дополнительные ступени;

4) в помещениях для культурно-массовых мероприятий все кресла и стулья должны быть соединены в рядах между собой и прочно прикреплены к полу. В помещениях с количеством мест не более 200 крепление стульев к полу может не производиться.

3.4.7. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям:

1) на каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы;

2) в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны);

3) туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

4) к началу занятий каждой смены унитаза, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

3.5. Требования к взаимодействию с воспитанниками.

3.5.1. Персонал Учреждения (в том числе технический) не должен:

1) кричать на обучающихся, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

2) публично наказывать обучающихся за нарушение установленных правил поведения, иные проступки, а также использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним учащимся или группой учащихся не может являться основанием для наказания иных учащихся;

3) оскорблять обучающихся ни при каких обстоятельствах, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4) требовать от обучающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения;

5) отдавать предпочтение в процессе обучения отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

3.5.2. При обнаружении сотрудниками Учреждения случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к обучающимся, драк, в которые вовлечены обучающиеся, сотрудники Учреждения должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

3.5.3. Персонал Учреждения (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы обучающихся по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

3.5.4. Оказывающее Услугу учреждение не должно принуждать обучающихся к вступлению в общественных, общественно-политических организации (объединения), движениях и партиях, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

3.6. Требования к организации учебного процесса дополнительного образования.

3.6.1. Расписание занятий в Учреждении должно предусматривать их начало не раньше 8:00 и окончание не позднее 20:00 часов.

3.6.2. Учебные занятия по программам дополнительного образования должны начинаться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий не должно составлять более 15 минут.

3.6.3. Оказывающее Услугу учреждение организует продолжительность занятия – до 45 минут, а перерывов между ними – не менее 10 минут.

3.6.4. Списочная и фактическая численность группы дополнительного образования не должна превышать 15 человек.

3.6.5. При получении воспитанниками в ходе занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать им первую помощь и, при необходимости, доставить в медицинский пункт.

3.6.6. Дополнительные требования к проведению спортивных занятий:

1) при проведении спортивных занятий сотрудник Учреждения должен постоянно находиться с воспитанниками;

2) число занимающихся в спортивном зале учеников Учреждения, не должно превышать количества, определенного исходя из расчета не менее 4 кв.м. на одного занимающегося;

3) педагогические работники вправе допускать воспитанников после перенесенных заболеваний к спортивным занятиям только при наличии медицинского заключения;

4) персонал Учреждения, ответственный за проведение спортивных занятий, не должен допускать до занятий воспитанников без спортивной одежды и обуви, соответствующей обучаемому виду спорта;

5) персонал Учреждения, ответственный за проведение спортивных занятий, не должен допускать до занятий в бассейне детей дошкольного и младшего школьного возраста без справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз, которая должна обновляться не реже 1 раза в полугодие;

6) используемое при проведении спортивных занятий оборудование и выдаваемый воспитанникам спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

7) запрещается использование при проведении спортивных занятий плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.);

8) спортивные занятия на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -20 градусов Цельсия;

9) оказывающее Услугу учреждение не должно проводить занятия по беговым дисциплинам на мокром и скользком покрытии, повышающем риск получения травмы;

10) при организации занятий по лыжным гонкам лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, железнодорожные

пути, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником.

3.7. Требования к предоставлению учреждением дополнительного образования детей сопутствующих услуг.

3.7.1. Требования к организации занятий, экскурсий и иных мероприятий, проводимых за пределами учреждения дополнительного образования детей:

1) при проведении мероприятий за пределами Учреждения оказывающее Услугу учреждение должно организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся;

2) по окончании мероприятия за пределами Учреждения воспитанники в возрасте до 14 лет должны быть сопровождены до Учреждения сотрудником оказывающей Услугу организации;

3) сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего мероприятия за пределами Учреждения;

4) сопровождающий сотрудник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

5) сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

3.7.2. Прочие требования:

1) оказывающее Услугу учреждение должно обеспечить сохранность одежды (обуви) воспитанников, оставленных в гардеробе;

2) персонал Учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения воспитанников, их родителей и иных законных представителей, связанных с нарушением общественного порядка другими посетителями.

3.8. Требования к предоставлению информации.

3.8.1. Правила поведения в Учреждении должны быть размещены в свободном для воспитанников доступе в помещении Учреждения.

3.8.2. В фойе Учреждения должны быть размещены: тексты Устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки должностных лиц (с указанием контактной информации) управления образования (УО и МП) администрации Ташлинского района, текст настоящего Стандарта.

3.8.3. Оказывающее Услугу учреждение по просьбе родителей и иных законных представителей обучающихся, должно предоставить им возможность ознакомления с образовательными достижениями воспитанника, а также предоставить информацию о его поведении, количестве и датах пропущенных занятий.

3.8.4. Оказывающее Услугу учреждение должно осуществлять выбор обучающихся для участия в профильных соревнованиях и конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

3.8.5. Оказывающее Услугу учреждение должно представить на всеобщее обозрение в помещении учреждения информацию о результатах соревнований и конкурсов, в которых участвовали обучающиеся, не позднее, чем через неделю после завершения соревнования или конкурса.

3.8.6. Оказывающее Услугу учреждение должно сделать доступной для обучающихся и их родителей, иных законных представителей контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс).

3.9. Прочие требования:

3.9.1. Педагогические работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей и иных законных представителей обучающихся, касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в Учреждении.

3.9.2. Оказывающее Услугу учреждение, должно обеспечить возможность доступа родителей и иных законных представителей обучающихся на территорию Учреждения для общения родителей с его педагогическими работниками и администрацией.

3.9.3. В здании Учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

3.9.4. Педагогические работники Учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не допускаются к работе.

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

3.9.6. В случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники Учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

3.9.7. В случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники Учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

3.9.8. В случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники Учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

3.9.9. Оказывающее Услугу учреждение не реже одного раза в полугодие должно проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из объединений дополнительного образования.

3.9.10. Оказывающей Услугу организации запрещается осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую Услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

4.1. Критерии качества Услуги.

4.1.1. Основными критериями качества Услуги являются:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления Услуги в соответствии с установленными количественными и качественными показателями и оценкой удовлетворенности граждан на основе их обращений и опросов населения.

4.1.2. Качество предоставления Услуги также характеризуют:

- 1) доступность и результативность услуг дополнительного образования детей, молодежи в домах творчества и центрах внешкольной работы;

- 2) наличие благоприятных условий для всестороннего эстетического и нравственного развития детей, молодежи;

- 3) оптимальность использования муниципальных ресурсов, предоставленных организации, оказывающей Услугу;

- 4) удовлетворенность детей, молодежи и их родителей предоставлением Услуги.

4.1.3. Показатели качества Услуги

5. Контроль качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измере ния	Станда рты качества, включающие количествен ные и качественны е параметры оценки конечного результата	Порядок расчета показателя (формула)
Реализация дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ				
Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги для детей от 6-18 лет				
1	Доля детей охваченных услугами дополнительного образования	%	70% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества детей охваченных услугами дополнительного образования к общей численности детей в возрасте от 6-18 лет
2	Доля детей-являющихся участниками муниципальных, региональных, всероссийских и международных мероприятий.	%	50% (допустимое отклонение 5%)	Отношение детей-участников муниципальных, региональных, всероссийских и международных мероприятий к общему числу детей охваченных услугами дополнительного образования
3	Доля педагогов дополнительного образования прошедших обучение по программам дополнительного профессионального образования	%	50% (допустимое отклонение 5%)	Отношение педагогов дополнительного образования прошедших обучение по программам дополнительного профессионального образования к общему числу педагогов дополнительного образования
4	Удовлетворенность родителей качеством предоставленной услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей

5.1. Общие положения.

Контроль деятельности организаций по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль.

5.2.1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области дополнительного образования детей. Эта система контроля должна охватывать этапы:

планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.2.2. Внутренний контроль осуществляется директором образовательного учреждения, его заместителями.

5.2.3. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);

б) комплексный (проверка образовательной деятельности отдельных педагогов, структурных подразделений и т.п.).

5.2.4. Выявленные недостатки по оказанию образовательных услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при директоре учреждения и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

5.3. Внешний контроль.

5.3.1. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию Услуги в сфере дополнительного образования в части соблюдения качества Услуги осуществляет Управление образования администрации Ташлинского района (начальник управления, специалисты) посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление образования администрации района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб образовательного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

5.3.2. Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие органы.

6. Ответственность за нарушения требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги)

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют начальник Управления или его заместитель.

6.2. Меры ответственности за нарушения требований стандарта к руководителю организации, оказывающей услугу, определяется в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав получателей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

6.4. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги работниками учреждений в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.5. Получатели вправе направить письменное обращение в адрес Управления образования, с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов получателей при предоставлении муниципальной услуги.

6.6. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Управления образования или уполномоченным им лицом.

6.7. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования получателя о принятых мерах и т.д)

7.1. Общие положения:

7.1.1. Обжаловать нарушения требований настоящего Стандарта вправе любое лицо, являющееся получателем Услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения настоящего Стандарта могут их родители и иные законные представители.

Интересы вышеуказанных лиц могут представлять правозащитные организации.

7.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушения требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта путем:

1) указания на нарушения требований Стандарта сотруднику оказывающей Услугу организации;

2) жалобы на нарушения требований Стандарта руководителю оказывающей Услугу организации;

3) жалобы на нарушения требований Стандарта в Управление образования администрации Большемурашкинского района;

4) обращения в суд.

7.2. Обжалование путем указания на нарушение требований Стандарта сотруднику оказывающей Услугу организации:

7.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику оказывающей Услугу

организации с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю либо лицу, которое он представляет.

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

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта оказывающей Услугу организации не является обязательным условием для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

7.3. Жалоба на нарушения требований Стандарта руководителю оказывающей Услугу организации:

7.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться к руководителю оказывающей Услугу организации в письменной или устной форме с жалобой на допущенное нарушение.

Оказывающая Услугу организация не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме, кроме случая жалобы на действие (бездействие) педагогического работника.

7.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю оказывающей Услугу организации может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

7.3.3. Руководитель (его заместитель) оказывающей Услугу организации 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.

7.3.4. Руководитель (его заместитель) оказывающей Услугу организации может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых претензий требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя бездоказательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 4.3.2.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя оказывающая Услугу организация должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

7.3.5. Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, оказывающей Услугу, осуществляется посредством проведения руководителем (его заместителем) данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

7.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (его заместитель) оказывающей Услугу организации должен совершить следующие действия:

1) совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

2) совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта;

3) по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта в присутствии заявителя;

4) принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований;

5) в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пункте 6.3.7. не осуществляются;

6) если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;

- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;

- лицо, допустившее нарушение требований Стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;

- нарушения требований Стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

- подпись должностного лица;

- печать организации;

- подпись заявителя, удостоверяющая достоверность указанных данных;

7) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

8) устранить нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

9) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований настоящего Стандарта, в соответствии с его разделом 6 и внутренними документами организации, оказывающей Услугу;

10) обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых 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 (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

11) по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.7.;

12) принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

7.3.7. По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей Услугу представляет в ответственное структурное подразделение администрации Ташлинского 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.

7.3.8. На основании данных отчета ответственное структурное подразделение администрации Ташлинского района может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

7.3.9. Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, оказывающей Услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта.

7.3.10. В случае отказа организации, оказывающей Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в подпункте. 11) пункта 6.3.6., заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю (его заместителю) оказывающей Услугу организации, не является обязательным условием для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

7.4. Жалоба на нарушение требования Стандарта в администрацию Ташлинского района.

7.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление образования и молодежной политики администрации Ташлинского района, ответственное за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение) либо на имя главы администрации района.

7.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в ответственное структурное подразделение администрации Ташлинского района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее – проверочные действия) организацией, оказывающей Услугу, осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

7.4.4. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должна быть указана причины этого отказа.

7.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом администрации Ташлинского района.

7.4.6. Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только ответственным структурным подразделением администрации Ташлинского района.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта организацией, оказывающей Услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения администрации Ташлинского района.

7.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя ответственное структурное подразделение администрации Ташлинского района официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей Услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения администрации Ташлинского района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта;
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;

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

7.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта несовершеннолетними.

7.5.1. Жалобы должностному лицу организации, оказывающей Услугу, подаются несовершеннолетними исключительно в устной форме.

7.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

7.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей Услугу, не предоставляется.

7.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется посредством уведомления родителей (иных законных представителей) заявителя.

7.5.5. Предоставление официального письма осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

8. Заключительные положения

8.1. Разработанный Стандарт качества предоставления муниципальной услуги подлежит обязательному официальному опубликованию в газете "Маяк" и размещению на официальном сайте администрации Ташлинского муниципального района в сети Интернет.

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Организация питания обучающихся общеобразовательных организаций»**

1. Общие положения.

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги **«Организация питания обучающихся общеобразовательных организаций»** (далее стандарт): муниципальное учреждение Управление образования администрации МО Ташлинский район.

1.2. Область применения стандарта. Стандарт применим для общеобразовательных организаций Ташлинского района. Стандарт предназначен для планирования расходов, связанных с производством услуги, а также общественного и внутриотраслевого контроля за качеством ее оказания.

1.3. Термины и определения:

- под качеством услуги понимается уровень достижения задач по организации питания обучающихся при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги;
- под факторами качества услуги понимаются причины, определяющие качество ее оказания;
- под системой индикаторов качества услуги понимается комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о ее качестве.

1.4. Нормативно – правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12 1993)
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 28.11.2015) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон N 29-ФЗ от 02.01.2000 "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (ред. от 13.07.2015);
- Федеральный закон N 184-ФЗ от 27.12.2002 "О техническом регулировании" (ред. от 28.11.2015);
- ФЗ N 94 от 21.07.2005 "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд" (ред. от 02.07.2013);
- Постановление Правительства Российской Федерации N 1036 от 15.08.1997 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" (ред. от 04.10.2012);
- Постановление Правительства Российской Федерации N 55 от 19.01.1998 "Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (с изменениями на 19 сентября 2015 года);
- Санитарно-эпидемиологические правила СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-

эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях" (с изменениями на 25 декабря 2013 года);

- СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций" (с изменениями на 27 августа 2015 года);

- Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в специальных школах – интернатах для детей с ограниченными возможностями здоровья СанПиН 2.4.2. -10;

- Санитарно-эпидемиологические правила СанПиН 2.3.2.1940-05 "Продовольственное сырье и пищевые продукты. Организация детского питания" Постановление от 19 января 2005 г. N 3 о введении в действие САНПИН 2.3.2.1940-05(в ред. Дополнений и изменений N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 27.06.2008 N 42);

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов продовольственного сырья" (с изменениями от 3 мая 2007 г.);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1324-03 "Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов";

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1066-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов" (с изменениями от 3 мая 2007г.);

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий";

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1078-01 "Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов";

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности" (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 09.06.2003);

- 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";

- Методические рекомендации N 0100/8604-07-34 "Рекомендуемые среднесуточные наборы продуктов для питания детей 7 - 11 и 11 - 18 лет";

- Методические рекомендации N 0100/8605-07-34 "Примерное меню горячих школьных завтраков и обедов для организации питания детей 7 - 11 и 11 - 18 лет в государственных образовательных учреждениях";

- Методические рекомендации N 2.3.1.2432-08 "Нормы физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для различных групп населения Российской Федерации";

- Подпрограмма «Совершенствование организации питания обучающихся общеобразовательных организаций Ташлинского района на 2014-2020гг.» муниципальной программы «Развитие системы образования Ташлинского района на 2014-2020гг.».

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- ресурсы общеобразовательных организаций в части организации питания, а также создаваемые условия в них (внутренние и управленческие факторы):

- состояние здания, пищеблоков, производственно-технологического и холодильного оборудования;

- квалифицированные кадры (укомплектованность штатов);

- финансирование: стоимость питания по видам, соотношение участия родителей и бюджетной системы в оплате стоимости питания;

- обеспечение детей и подростков питанием, соответствующим физиологическим потребностям в пищевых веществах и энергии, принципам рационального и

сбалансированного питания в соответствии с двухнедельным циклическим меню;

- гарантированное качество и безопасность питания и пищевых продуктов, используемых в питании;
- использование ресурсов: доля расходов местного бюджета по программно-целевым мероприятиям на организацию питания в общей сумме расходов местного бюджета на отрасль "Образование".

б) контекстные факторы:

- здравоохранительный контекст: уровень детской заболеваемости на территории;
- социально-экономический контекст: уровень жизни населения на территории муниципального образования, соотношение среднедушевых доходов населения с величиной прожиточного минимума.

2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

2.1. Сведения об услуге. Предметом услуги является комплекс обеспечивающих условий, необходимый для организации питания обучающихся в общеобразовательных организациях Ташлинского района.

Услуга может быть оказана независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения их родителей.

Услуга может быть оказана по следующим видам питания:

- питание обучающихся общеобразовательных организаций,
- питание детей в лагерях с дневным пребыванием на базе общеобразовательных организаций.

2.1.1. Порядок получения доступа к услуге по питанию. Питанием обеспечиваются обучающиеся муниципальных общеобразовательных организаций, подведомственных Управлению образования.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг. К основным документам, регламентирующим деятельность организаций, оказывающих услугу, относятся:

- внутренние нормативные акты, регламентирующие административную и финансово-хозяйственную деятельность, трудовые отношения работников и работодателя;
- совокупность актов организационно-распорядительного характера (приказы, распоряжения).

- примерное меню, разработанное юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, обеспечивающим питание в общеобразовательной организации, и согласованное с руководителями общеобразовательной организации и территориальным органом исполнительной власти, уполномоченным осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

2.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг. Питание обучающихся в общеобразовательных организациях обеспечивают столовые общеобразовательных организаций, работающие на продовольственном сырье или на полуфабрикатах, которые производят и (или) реализуют блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню; Объемно-планировочные и конструктивные решения помещений для организации питания общеобразовательных организаций должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предъявляемым к организациям общественного питания, исключаям встречные потоки сырья, сырых полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также встречного движения посетителей и персонала.

2.4. Техническое оснащение исполнителя услуг.

2.4.1. Требования к санитарно-техническому обеспечению образовательных организаций. Системы хозяйственно-питьевого холодного и горячего водоснабжения,

канализации, вентиляции и отопления оборудуют в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, предъявляемыми к организациям общественного питания.

2.4.2. Требования к санитарному состоянию и содержанию помещений и мытью посуды. Санитарное состояние и содержание производственных помещений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.4.3. Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре. Оборудование, инвентарь, посуда, тара, являющиеся предметами производственного окружения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предъявляемым к организациям общественного питания, и выполнены из материалов, допущенных для контакта с пищевыми продуктами в установленном порядке.

2.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация. Для осуществления услуг по организации питания обучающихся общеобразовательных организаций исполнитель услуг в соответствии с требованиями законодательства и иных нормативных актов привлекает персонал, обладающий профессиональным образованием и опытом работы в сфере общественного питания, знаниями основ организации и технологии питания, имеющего допуск к работе на предприятии питания, к производственно-технологическому и холодильному оборудованию. Условия труда работников образовательных организаций должны отвечать требованиям действующих нормативных документов в области гигиены труда.

2.6. Требования к условиям труда персонала, к соблюдению правил личной гигиены персоналом общеобразовательных организаций. Параметры микроклимата производственных помещений, в том числе при использовании систем кондиционирования воздуха, систем вентиляции с механическим или естественным побуждением, должны соответствовать требованиям, предъявляемым к микроклимату производственных помещений организаций общественного питания.

2.7. Требования к технологии оказания услуг.

2.7.1. Требования к организации здорового питания и формированию примерного меню. Для обеспечения обучающихся и воспитанников здоровым питанием, составными частями которого являются оптимальная количественная и качественная структура питания, гарантированная безопасность, физиологически технологическая и кулинарная обработка продуктов и блюд, физиологически обоснованный режим питания, следует разрабатывать рацион питания. Для обеспечения здоровым питанием всех обучающихся общеобразовательной организации необходимо составление примерного меню на период не менее двух недель (10 - 14 дней), в соответствии с рекомендуемой формой составления примерного меню, а также меню-раскладок, содержащих количественные данные о рецептуре блюд. Примерное меню разрабатывается юридическим лицом обеспечивающим питание в образовательной организации, и согласовывается руководителями общеобразовательной организации и территориального органа исполнительной власти, уполномоченного осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

2.7.2. Требования к условиям и технологии изготовления кулинарной продукции. В организациях питания обработка продовольственного сырья и осуществление всех производственных процессов по приготовлению кулинарной продукции должны выполняться в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к организациям общественного питания и с учетом требований настоящих санитарных правил.

2.7.3. Требования к профилактике витаминной и микроэлементной недостаточности. При составлении примерного меню следует обеспечивать поступление с рационами питания витаминов и минеральных солей.

2.8. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг. Исчерпывающая информация о видах питания, его стоимости, предоставлении (отсутствии) льготы по оплате питания должна содержаться на информационных стендах общеобразовательных организаций.

Информация о блюдах рациона или меню должна содержаться на информационном стенде в столовой.

3. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

3.1. Требования к соблюдению санитарных правил и нормативов. Руководитель общеобразовательной организации является ответственным лицом за организацию и полноту охвата обучающихся горячим питанием.

3.2. Исполнитель услуг, независимо от организационных правовых форм, с целью реализации профилактических мероприятий, направленных на охрану здоровья обучающихся, обеспечивают соблюдение соответствующих нормативов:

- СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях" (с изменениями на 25 декабря 2013 года);
- СанПиН 2.4.2. -10;
- выполнение требований санитарных правил всеми работниками предприятия;
- должное санитарное состояние нецентрализованных источников водоснабжения, при их наличии, и качество воды в них;
- организацию производственного контроля, включающего лабораторно-инструментальные исследования;
- необходимые условия для соблюдения санитарных норм и правил на всех этапах приготовления и реализации блюд и изделий, гарантирующих их качество и безопасность для здоровья потребителей;
- прием на работу лиц, имеющих допуск по состоянию здоровья, прошедших профессиональную, гигиеническую подготовку и аттестацию;
- наличие личных медицинских книжек на каждого работника;
- своевременное прохождение предварительных при поступлении и периодических медицинских обследований всеми работниками;
- организацию курсовой гигиенической подготовки и переподготовки персонала по программе гигиенического обучения не реже 1 раза в 2 года;
- выполнение постановлений, предписаний федерального органа исполнительной власти, уполномоченного осуществлять надзор в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, и его территориальных органов;
- ежедневное ведение необходимой документации (бракеражные журналы, журналы осмотров персонала на гнойничковые и острые респираторные заболевания и другие документы в соответствии с настоящими санитарными правилами);
- условия труда работников в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, санитарными правилами, гигиеническими нормативами;
- организацию регулярной централизованной стирки и починки санитарной одежды;
- исправную работу технологического, холодильного и другого оборудования предприятия;
- наличие достаточного количества производственного инвентаря, посуды, моющих, дезинфицирующих средств и других предметов материально-технического оснащения;
- проведение мероприятий по дезинфекции, дезинсекции и дератизации;
- наличие аптечек для оказания первой медицинской помощи и их своевременное пополнение;
- организацию санитарно-просветительной работы с персоналом путем проведения семинаров, бесед, лекций.

Управление образования администрации МО Ташлинский район осуществляет контроль организации питания обучающихся общеобразовательных организаций по следующим направлениям:

– качество и безопасность готовой продукции; санитарное состояние пищеблока (производственных, складских, подсобных помещений), инвентаря и оборудования;

- наличие и соответствие технологических карт по всем блюдам на каждый день;
- рацион питания обучающихся и технология приготовления блюд;
- контрольный завес блюд;
- органолептические (вкус, запах, внешний вид) показатели блюда;
- проверка закладки продуктов для приготовления блюд;
- соблюдение условий перевозки продуктов питания, используемых при оказании услуг по договору, а также условий и сроков хранения указанных продуктов;
- санитарное состояние специальной одежды работников пищеблока исполнителя услуг;
- рабочее состояние технологического и холодильного оборудования;
- соблюдение действующих правил и норм;
- анализ охвата горячим питанием обучающихся общеобразовательных организаций;
- техническое оснащение пищеблоков столовых образовательных организаций и своевременной организацией ремонта технологического и холодильного оборудования.

4. Ответственность за качество оказания услуги.

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

Ответственность за нарушение требований Стандарта применяются к организациям, оказывающим муниципальные услуги по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

4.2. Исполнитель услуг по организации питания несет ответственность за:

- качество и безопасность питания и пищевых продуктов, используемых в питании;
- невыполнение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях.

Вред, причиненный жизни, здоровью гражданина вследствие недостатков пищевых продуктов, материалов и изделий, а также недостатков услуг, оказываемых в сфере общественного питания, в части их качества и безопасности, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством.

4.3. Ответственность за функционирование столовых образовательных организаций в соответствии с требованиями санитарных правил и норм несет руководитель соответствующей общеобразовательной организации. Руководитель общеобразовательной организации несет ответственность за целевое использование бюджетных средств, выделяемых на обеспечение бесплатного питания обучающихся.

4.4. За нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания должностные лица несут административную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5. Критерии оценки качества услуги.

5.1. Оценка качества услуг, оказываемых организациями, производится на основании сопоставительного анализа фактических и установленных настоящим Стандартом параметров.

Сопоставление носит аналитический характер и позволяет установить меру соответствия результатов оказания услуги установленным требованиям и сделать результирующий вывод об общем качестве услуги.

5.2. Система индикаторов (характеристик) качества услуги.

Индикаторы	Ед.измерения	индикаторы	Порядок расчета показателя (формула)
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных качеством и доступностью услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
Охват обучающихся общеобразовательных организаций горячим питанием	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества обучающихся общеобразовательных организаций горячим питанием к общему количеству обучающихся ОО
Доля своевременно устраненных нарушений, выявленных в результате проверок	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества устраненных нарушений, выявленных в результате проверок контролирующими органами к общему количеству выявленных нарушений

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта муниципальной услуги (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования получателя о принятых мерах и т.д.)

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, и другие лица в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Получатели могут обжаловать действия или бездействие образовательной организации, а также имеют право обратиться лично или направить письменное обращение в Управление образования администрации МО Ташлинский район.

6.3. Обращение по усмотрению получателя может быть направлено по почте (в том числе электронной), а также может быть принято при личном приеме получателя.

6.4. Получатели в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество получателя муниципальной услуги - физического лица;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личная подпись и дата подачи обращения.

6.5. В обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых получатель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения обращения.

6.6. К обращению могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

6.7. Обращение регистрируется в системе делопроизводства в течение одного рабочего дня со дня поступления.

6.8. Срок рассмотрения обращения.

6.8.1. При обращении получателей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

6.8.2. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Управления образования (организации) либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения получателя.

6.9. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в обращении на действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления образования (организации) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, руководитель Управления образования (организации) или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

6.10. Получатели услуги имеют право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

6.11. Если в письменном обращении не указаны ФИО получателя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении получателя содержится вопрос, на который получателю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель, направивший обращение.

6.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, получателю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю.

6.14. Обращение признается обоснованным, если в ходе проверки информации, претензий, подтвердился факт нарушения требований настоящего стандарта.

6.15. По результатам рассмотрения обращения руководитель Управления образования (организации) принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) образовательной организации соответствующими утвержденному стандарту;
- признать действия (бездействие) работников образовательной организации не соответствующими утвержденному стандарту полностью или частично.

6.16. На любой стадии обжалования действий (бездействия) Управления образования (организации) получатель имеет право отозвать жалобу.

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги)

7.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют начальник Управления образования или его заместитель.

7.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю организации, оказывающей услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

7.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав получателей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает начальник Управления образования или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

7.4. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги работниками организаций в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации

7.5. Получатели вправе направить письменное обращение в адрес Управления образования, с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов получателей при предоставлении муниципальной услуги.

7.6. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Управления образования (организации) или уполномоченным им должностным лицом.

7.7. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю организации применяются в соответствии с действующим законодательством.

