

Приложение 1
к приказу отдела дошкольного образования
администрации города Невинномысска СК
от 07.12.09 № 948

Стандарт качества
муниципальной услуги «Дошкольное образование»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт.

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

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджета муниципальных дошкольных образовательных учреждений, в компетенцию которого входит организация представления муниципальной услуги в учреждениях, является отдел дошкольного образования администрации города Невинномысска Ставропольского края.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области дошкольного образования детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, подведомственных отделу дошкольного образования администрации города Невинномысска Ставропольского края, финансируемых из средств бюджета города Невинномысска Ставропольского края, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте: муниципальная услуга «Дошкольное образование» – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета города Невинномысска Ставропольского края.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство органов исполнительной власти города Невинномысска Ставропольского края по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

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

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

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

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

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

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

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

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

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

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

- 2.5. Федеральный закон от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», с изменениями.
- 2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями.
- 2.7. Федеральный закон от 29.04.1999 г. №80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», с изменениями.
- 2.8. Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», с изменениями.
- 2.9. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями.
- 2.10. Постановление Правительства РФ от 01.07.1995 г. N 677 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении», с изменениями.
- 2.11. Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг».
- 2.12. Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства образования РФ от 30.06.1992 г. № 186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях».
- 2.13. Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989 г.).
- 2.14. Методические указания по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития (утв. Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 25.05.1978 г. №1850-78).
- 2.15. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.1249-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 25.03.2003 г.).
- 2.16. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 19.01.2005 г.).

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

2.18. Решение Думы города Невинномысска Ставропольского края от 28 мая 2008 года № 508-44 «Об утверждении Положения об организации предоставления дошкольного образования в городе Невинномысске».

2.19. Настоящий стандарт качества муниципальной услуги «Дошкольное образование».

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Общие положения.

3.1.1. Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям города Невинномысска в возрасте от 2 месяцев до 7 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья (при наличии условий), социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей).

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

- Детский сад.

- Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением одного или нескольких направлений развития воспитанников (познавательно-речевого, художественно-эстетического, физического, социально-личностного).

- Детский сад компенсирующего вида с приоритетным осуществлением квалифицированной коррекции отклонений в физическом и психическом развитии воспитанников.

- Детский сад пристра и оздоровления с приоритетным осуществлением санитарно-гигиенических, профилактических и оздоровительных мероприятий и процедур.

- Детский сад комбинированного вида (в состав комбинированного детского сада могут входить общеразвивающие, компенсирующие и оздоровительные группы в разном сочетании).

- Центр развития ребенка – детский сад.

3.1.3. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих видах групп:

- в группах общеразвивающей направленности (от 2-х мес. до 1,5 лет, при наличии условий);
- в группах общеразвивающей направленности (от 1,5 лет до 3 лет);
- в группах общеразвивающей направленности (от 3 лет до 7 лет);
- в группах компенсирующей направленности (от 3 лет до 7 лет);
- в группах оздоровительной направленности;
- в группах комбинированной направленности (для нормально развивающихся детей и детей с отклонениями в развитии) от 3 лет до 7 лет.
- в группах с 12-часовым пребыванием (от 1,5 лет до 3 лет, от 3 лет до 7 лет);
- в группах круглосуточного пребывания (от 3 лет до 7 лет);
- в группах кратковременного пребывания (от 1,5 лет до 3 лет и от 3 лет до 7 лет, при наличии условий);

3.1.4. Количество групп в учреждении определяется условиями, созданными для осуществления образовательного процесса с учетом санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

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

3.1.6. Поступление в учреждения ограничено имеющимся количеством мест.

3.1.7. Право на внеочередное получение мест в учреждениях предоставляется детям:

- граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- судей Российской Федерации;
- прокуроров и следователей прокуратуры Российской Федерации.

3.1.8. Право на первоочередное получение мест в учреждениях предоставляется:

- детям-инвалидам;
- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся под опекой;
- детям инвалидов I и II групп;
- детям, родители которых находятся на военной службе;
- детям сотрудников милиции;
- детям сотрудников милиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы, а также детям сотрудников милиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;
- детям из многодетных семей;
- детям беженцев и вынужденных переселенцев;
- другим категориям граждан на основании решения органов местного самоуправления:
- детям работников учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования,
- детям учащихся матерей;
- детям безработных;
- детям студентов,

3.1.9. Предоставление муниципальной услуги оплачивается родителями (законными представителями) частично, не более 20% затрат на содержание ребенка, в размере, утвержденном решением Думы города Невинномыска Ставропольского края.

3.1.10. Право на бесплатное содержание в учреждениях имеют:

- дети с отклонениями в развитии (дети с тяжелыми нарушениями речи, глухие дети, слабослышащие дети, слабовидящие дети, слепые дети, дети с задержкой психического развития, дети с нарушениями интеллекта

(умственной отсталостью), дети со сложными дефектами, с иными отклонениями в развитии);

-дети с туберкулезной интоксикацией;

-дети-инвалиды;

-дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся под опекой.

3.1.11. Право на внесение родительской платы в размере, не превышающем 10% затрат на содержание в учреждениях имеют:

-дети из многодетных семей, имеющих трех и более несовершеннолетних детей;

-дети из семей, имеющих одного кормильца;

-детям одиноких родителей;

-дети из семей работников муниципальных дошкольных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

3.1.12. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 10 числа текущего месяца. При просрочке оплаты договор о предоставлении муниципальной услуги может быть расторгнут.

3.2. Порядок поступления детей в группы 12-часового и круглосуточного пребывания учреждения.

3.2.1. Для получения муниципальной услуги родитель (законный представитель) ребенка должен обратиться в комиссию отдела дошкольного образования по учету детей для определения в дошкольное образовательное учреждение.

3.2.2. Для регистрации ребенка в журнале учета детей для определения в дошкольное образовательное учреждение должны быть представлены следующие документы:

- свидетельство о рождении;

- паспорт родителя (законного представителя),

- документ, подтверждающий принадлежность к льготной категории (для граждан, имеющих льготы на получение услуги);

3.2.3. Заявителю может быть отказано в регистрации ребенка в журнале учета детей для определения в дошкольное образовательное учреждение исключительно в следующих случаях:

- возраст ребенка превышает 7 лет;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов.

3.2.4. Непосредственно в день обращения в присутствии заявителя производится его регистрация в журнале учета детей для определения в дошкольное образовательное учреждение.

3.2.5. Выдача направлений осуществляется в порядке очередности их постановки на учет. Дети, нуждающиеся в обучении в группах компенсирующего вида, учитываются отдельно.

Право на внеочередное и первоочередное получение мест в учреждениях имеют лица, указанные в пункте 3.1.7.-3.1.8. настоящего Стандарта.

3.2.6. В случае появления свободных мест в течение учебного года учреждение в течение 7 дней должно уведомить комиссию отдела дошкольного образования о наличии места в соответствующем учреждении.

3.2.7. В течение 3 дней с момента получения направления родитель (законный представитель) ребенка обязан обратиться в соответствующее учреждение для заключения договора на предоставление услуг дошкольного образования и предъявить выданное направление.

При нарушении срока заключения договора направление на зачисление ребенка в учреждение аннулируется.

3.2.8. При подписании договора учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

3.2.9. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в учреждении в соответствии с образовательными программами и сеткой занятий, установленными учреждением, оказывающим услугу. Для начала посещения учреждения необходимо предоставить медицинскую справку установленного образца о состоянии здоровья ребенка, поступающего в учреждение.

3.3. Порядок перевода ребенка между учреждениями в группах 12-часового пребывания.

3.3.1. Для перевода ребенка в другое учреждение родители (законные представители) могут обратиться в комиссию отдела дошкольного образования по учету детей для определения в дошкольное образовательное учреждение или самостоятельно найти родителей (законных представителей) другого ребенка, желающих произвести обмен местами в учреждениях.

Вариант обмена местами в учреждениях должен предполагать соответствие возрастных групп переводимых детей и соответствие видов таких групп.

Родители (законные представители) обоих детей должны лично обратиться в комиссию отдела дошкольного образования для осуществления перевода.

3.3.2. Заявителям может быть отказано в выдаче направления в случае несоответствия возрастных групп (или их видов) переводимых детей, или отсутствии свободных мест. Отказ в переводе по иным основаниям не допускается.

3.3.3. Обращение в учреждения и подписание договора на оказание услуги при переводе осуществляется в соответствии с пунктами 3.2.7-3.2.9. настоящего Стандарта.

3.4. Для поступления в группы кратковременного пребывания родитель (законный представитель) ребенка может обратиться в комиссию отдела дошкольного образования для получения информации и направления в учреждение, имеющем в своем составе группы кратковременного пребывания.

4. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом

4.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания муниципальной услуги, предоставляемой муниципальными дошкольными образовательными учреждениями города Невинномыска.

4.2. Требования к качеству уровня подготовки воспитанников устанавливаются государственным образовательным стандартом.

4.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности, акт готовности учреждения к учебному году.

4.4. Требования к регламентации деятельности учреждения.

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

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

4.4.3. Сетка занятий воспитанников, включенная в образовательную программу учреждения, должна быть согласована государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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

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

4.6. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

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

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

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

4.7. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения.

4.7.1. Группы учреждения 12-часового пребывания должны работать с 7.00 до 19:00. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки родителей (законных представителей), его совершеннолетних родственников.

4.7.2. Работники учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк и др. признаки), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка.

4.7.3. На протяжении всего времени работы группы учреждения дети должны постоянно находиться под присмотром работника учреждения,

4.7.4. После перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок может быть допущен в группу только при наличии соответствующего медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка.

4.7.5. Работник учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, иных посетителей, связанные с нарушением общественного порядка.

4.7.6. Для детей должен быть организован дневной сон. При организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 1,5 часов. Во время сна в спальне постоянно должен находиться работник учреждения,

4.8. Требования к организации питания воспитанников учреждения устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.1249-03), Уставом дошкольного образовательного учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

4.9. Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленным органами здравоохранения за учреждением медицинским персоналом, который наряду с администрацией учреждения

несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания.

Учреждение предоставляет помещение и соответствующие условия для работы медицинского персонала.

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

4.10.1. При проведении выездных мероприятий учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обязано не позднее 2-х недель уведомить отдел ГИБДД УВД по г. Невинномысску о предстоящих поездках с данными водителя, марки и государственного знака автобуса, дате убытия, с обязательным приложением списка детей и лиц, их сопровождающих, утвержденного отделом дошкольного образования администрации города.

4.10.2. При проведении выездных мероприятий учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 воспитанников.

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

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

4.10.5. Сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

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

4.11. Требования к предоставлению информации

4.11.1. В фойе учреждения (группы) должны быть размещены: копия лицензии, свидетельства об аккредитации учреждения, текст Устава, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) отдела дошкольного образования администрации города и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, контактная информация о себе

(полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии), текст настоящего Стандарта

4.11.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанника, должно предоставить им информацию о поведении воспитанника, его образовательных достижениях, давать исчерпывающие ответы на все вопросы, касающиеся содержания образовательной программы учреждения, используемых технологий и методов, иные вопросы, связанные с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении.

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

4.12. Требования к контролю за оказанием муниципальной услуги.

4.12.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью работников по оказанию муниципальной услуги на ее соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместители.

4.12.2. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом дошкольного образования администрации города Невинномыска за соответствием качества фактически предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту. Внешний контроль по направлениям осуществляют управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

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

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

4.12.5. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги.

4.13. Прочие требования:

4.13.1. В здании учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

4.13.2. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже четырех раз в год. Работники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

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

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

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

4.13.6. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно не реже одного раза в полугодие проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждой группой воспитанников.

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

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

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения

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

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

- 1) указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
- 2) жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
- 3) жалоба на нарушение требований стандарта на имя руководителя отдела дошкольного образования администрации города, в Администрацию города Невинномысска на имя курирующего заместителя Главы города или на имя Главы города.
- 4) обращение в суд.

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

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

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

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

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

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, как в письменной, так и в устной форме, не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

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

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

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.

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

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

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

б) Устранить установленные нарушения требований стандарта.

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

г) Направить не позднее 40 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

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

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

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

5.3.5. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения срока, указанного в пп.5.3.4 заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта на имя руководителя отдела дошкольного образования администрации города, в администрацию города Невинномысска на имя курирующего заместителя Главы Администрации города или на имя Главы города.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение стандарта на имя руководителя отдела дошкольного образования администрации города, в администрацию города Невинномысска на имя курирующего заместителя Главы Администрации города или на имя Главы города.

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

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

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;
- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований настоящего Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

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

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 40 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в отделе дошкольного образования, в администрации города или дата отправки почтового отправления.

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

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения администрации города.

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

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

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

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

5.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, отдел дошкольного образования направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

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

4) принесение от имени отдела дошкольного образования либо от имени администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

5.4.8. Отдел дошкольного образования администрации города ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

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

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

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

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных дошкольных образовательных учреждений города по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся отделом дошкольного образования, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

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

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года - замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года - выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года - увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения Администрации города либо отдела дошкольного образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения Администрации городского округа либо отдела дошкольного образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией

требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта

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

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

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

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

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя), либо лица, утвержденного приказом отдела дошкольного образования.

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

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки ответственное подразделение:

- готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.