

к постановлению главы Администрации  
муниципального района  
Мелеузовский район  
№ 330 от 21 ноября 2009 года

## Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования»

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

1.1. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, подведомственные Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

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

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

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «Предоставление дополнительного образования» – услуга в организации дополнительного образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов местного самоуправления муниципального района Мелеузовский район по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

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

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

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

Лицензирование в области образования – установление соответствия

образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

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

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

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

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

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

2.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей могут сверх

муниципальной службы предоставляется платные услуги.

3.2. Получателями муниципальной услуги являются все граждане муниципального района Мелеузовский район, преимущественно в возрасте от 4 до 18 лет (в учреждениях физкультурно – спортивной направленности, подведомственных Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, в группах спортивного совершенствования и группах высшего спортивного мастерства до 25 лет) при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

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

- 1) научно-техническое;
- 2) спортивно-техническое;
- 3) физкультурно-спортивное;
- 4) туристско-краеведческое;
- 5) эколого-биологическое;
- 6) художественно-эстетическое;
- 7) культурологическое;
- 8) социально-педагогическое;
- 9) военно-патриотическое;
- 10) естественнонаучное.

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

- 1) Центр (центр дополнительного образования детей, центр внешкольной работы, центр внешкольного образования, детско-юношеский центр, центр детского и юношеского туризма и экскурсий, детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр, подростковый центр, центр детского технического творчества, центр эстетического воспитания детей и молодежи, центр детского творчества, детский экологический центр и т.п.);
- 2) Дворец (дворец детского и юношеского творчества);
- 3) Детская школа искусств, в том числе по видам искусств;
- 4) Детско-юношеская спортивная школа;
- 5) Станции (станция юных техников).

3.5. В учреждениях дополнительного образования детей наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, оркестровых, спортивных и тому подобных групп).

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

3.6. Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей до 6-летнего возраста – 30-35 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

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

При приеме в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить детей и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со

универсальностью в образовательных учреждениях, учреждениях дополнительного образования, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности обучающихся учреждения, их родителей (законных представителей) должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

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

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

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

#### 4. Требования к качеству муниципальной услуги

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

- обеспечение занятости детей, их социальная адаптация в меняющихся условиях современной жизни общества,
- формирование здорового образа жизни,
- профилактика безнадзорности, правонарушений и других асоциальных проявлений среди детей и подростков.

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

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

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования детей строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством образования РФ,
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения,
- 3) авторских программ, утвержденных педагогическим советом учреждения и прошедших внешнюю экспертизу.

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

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

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- 1) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (кружки, студии, секции, клубы и др.);
- 2) количество обучающихся в объединениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется

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

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

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

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

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

С детьми-инвалидами проводится индивидуальная работа.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

укомплектованность учреждения дополнительного образования детей



содержание информации об учреждении дополнительного образования детей;

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

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

устав учреждения;

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

прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка и т.п.).

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

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

Учреждения дополнительного образования детей могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

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

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

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

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения дополнительного образования детей должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К педагогической деятельности в учреждениях

дискриминационная информация должна быть доступна лицам, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

4.3.4. В состав информации о предоставляемой учреждением дополнительного образования детей услуг в обязательном порядке включаются:

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

возможность влияния потребителей на качество услуги;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

гарантийные обязательства учреждения дополнительного образования детей – исполнителя услуг.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях дополнительного образования.

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

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

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

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

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

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Отделом образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества. Также внешний контроль по направлениям осуществляют Управление Федеральной службы по надзору в сфере образования, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

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

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

4.6. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов

результативность (эффективность) предоставления услуги.

## 5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

### 5.1. Общие положения

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

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

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

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

3) жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район;

4) обращение в суд.

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

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

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

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

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

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

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю



руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

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

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

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

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

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

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

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

5.3.6.2. Устранить установленные нарушения требований стандарта.

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

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

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

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

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

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения срока, указанного в пп.5.3.6.4, 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 в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального

района мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район.

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

5.4.3. Отдел образования администрации муниципального района Мелеузовский район в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

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

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

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

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

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации муниципального района Мелеузовский район либо в Отделе образования администрации муниципального района Мелеузовский район, 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 Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район.

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

- представляет Отделу образования администрации муниципального района Мелеузовский район отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

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

5.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Отдел образования администрации муниципального района Мелеузовский район направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) действия и меры, предпринятые Отделом образования администрации муниципального района Мелеузовский район 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 образования администрации муниципального района Мелеузовский район 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 образования Администрации муниципального района Мелеузовский район не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации муниципального района Мелеузовский район в сети Интернет.

5.4.9. Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу.

5.4.10. Информация, указанная в п.5.4.9, подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации муниципального района Мелеузовский район в сети Интернет.

## **6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

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

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных

...и ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта.

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

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

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся Администрацией муниципального района Мелеузовский район, заключившей 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 Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район 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 качества**

**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 Отделом образования администрации муниципального района Мелеузовский район не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Отдел образования администрации муниципального района Мелеузовский район не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена Отделом образования администрации муниципального района Мелеузовский район в течение не более 10 рабочих дней.

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

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

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

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

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

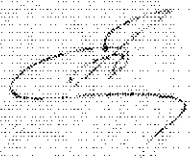
7.7. По результатам проверки Отдел образования администрации муниципального района Мелеузовский район:

- 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.

7.8. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации муниципального района Мелеузовский район в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

И.о. управляющего делами



Н.Р. Рысаева



**Стандарт качества муниципальной услуги: «Организация отдыха обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время»**

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

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» (далее - муниципальная услуга), являются муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей и муниципальные общеобразовательные учреждения, подведомственные Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем средств бюджета муниципального района Мелеузовский район, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг в муниципальных образовательных учреждениях, является Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области организации отдыха и оздоровления детей в каникулярный период, предоставляемую населению учреждениями, подведомственными Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета муниципального района Мелеузовский район, бюджета Республики Башкортостан, средств Фонда социального страхования Российской Федерации и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

### **1.4. Направления организованного отдыха:**

- каникулярный отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район;

- организация оздоровительно-образовательных смен с круглосуточным пребыванием обучающихся на базе муниципального бюджетного учреждения ДООЛ «Спартаконец», подведомственного Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район;

программам физкультурно-спортивной направленности на базе муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, и организаций иных форм собственности;

- организация выездных профильных формирований в пределах и за пределами муниципального района муниципальными учреждениями, подведомственными Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, и организациями иных форм собственности;

- организация учебных сборов для старшеклассников общеобразовательных учреждений муниципальными учреждениями, подведомственными Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, и организациями иных форм собственности;

- организация работы площадок по месту жительства муниципальными учреждениями, подведомственными Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

муниципальная услуга «Организация отдыха обучающихся (воспитанников) образовательных учреждений в каникулярное время» - услуга в организации занятости, содержательного досуга и отдыха детей, оказываемая получателям муниципальных услуг органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район, бюджета Республики Башкортостан, средств Фонда социального страхования Российской Федерации;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов местного самоуправления муниципального района Мелеузовский район по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества;

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

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

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

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

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

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

2.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями.

«... Федеральными законами Российской Федерации от 24.07.1990г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями.

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

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

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

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

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

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

2.13. Постановление главы Администрации муниципального района Мелеузовский район от 26.05.2009г. № 911 «Об обеспечении отдыха, оздоровления и занятости детей, учащихся и студентов в 2009 году».

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

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

2.16. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001г. №2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием детей, лагерей труда и отдыха», с изменениями.

### 3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальной услуги являются дети муниципального района Мелеузовский район, преимущественно в возрасте от 6,5 до 18 лет.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время в центрах дневного пребывания детей.

3.2.1. Возможность отдохнуть в каникулярное время в центрах с дневным пребыванием детей на базе муниципального общеобразовательного учреждения или муниципального учреждения дополнительного образования детей муниципального района Мелеузовский район (далее – центров дневного пребывания детей) имеют обучающиеся образовательных учреждений

муниципального района Мелеузовский район в возрасте от 6,0 до 12 лет включительно.

3.2.2. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать в одну из организаций, оказывающей услугу, заявление о приеме в центр с дневным пребыванием детей в срок с 1 апреля до 25 мая ежегодно.

3.2.3. По факту приема заявления и при наличии свободных мест в центре с дневным пребыванием детей сотрудник организации, оказывающей услугу, вносит обучающегося в список воспитанников центра с дневным пребыванием.

3.2.4. После включения обучающегося в состав центра учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим стандартом, правилами поведения в центре дневного пребывания детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в образовательном учреждении.

3.3. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время в муниципальном бюджетном учреждении детский оздоровительно-образовательный лагерь «Спартаковец» с круглосуточным пребыванием.

3.3.1. Возможность отдохнуть в каникулярное время в ДООЛ «Спартаковец» имеют обучающиеся образовательных учреждений муниципального района Мелеузовский район.

3.3.2. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать заявление в профсоюзный орган учреждения, предприятия. Далее представительство предприятия, учреждения подает заявку в Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

3.3.3. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим стандартом, правилами поведения в детском оздоровительно-образовательном лагере «Спартаковец» (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в учреждении.

3.4. Порядок получения доступа в каникулярное время для участия в учебно-тренировочных сборах для обучающихся по программам физкультурно-спортивной направленности.

3.4.1. Для обеспечения непрерывности учебно-тренировочного процесса, спортивной подготовки и активного отдыха учащихся в период каникул организуются учебно-тренировочные сборы в оздоровительных лагерях, центрах дневного пребывания.

3.4.2. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать заявление в образовательное учреждение, где организуются учебно-тренировочные сборы.

3.5. Порядок получения доступа для участия в учебных сборах.

3.5.1. Проведение учебных сборов для юношей, учащихся 10 классов является обязательным требованием учебного курса «Основы безопасности жизнедеятельности». Порядок проведения учебных сборов определяется на основании приказа Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

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

- отдых детей в центрах дневного пребывания на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, в каникулярный период; организация оздоровительно-образовательных смен с круглосуточным пребыванием обучающихся на базе МБУ ДООЛ «Спартаковец»;
- организация учебно-тренировочных сборов для обучающихся по программам физкультурно-спортивной направленности;
- организация выездных профильных формирований в пределах и за пределами муниципального района Мелеузовский район;
- организация учебных сборов для старшеклассников муниципальными учреждениями, подведомственными Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, и организациями иных форм собственности.

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

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

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

Каникулярным временем считаются периоды осенних, зимних, весенних и летних каникул, установленных для обучающихся образовательных учреждений.

Оздоровительные учреждения комплектуются поотрядно или по группам с учетом возраста детей:

- 1) 6 - 9-летние дети - не более 25 человек,
- 2) 10 - 14-летние дети - не более 30 человек,
- 3) 15 - 18-летние дети - не более 25 человек.

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

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

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



- 3) проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий;
- 4) достаточную продолжительность сна;
- 5) полноценное питание.

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

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

Для детей 6 - 10 лет допускается: уборка постелей, несложные работы по уходу за помещениями и территорией, сбор ягод и лекарственных трав под наблюдением воспитателя; для старших школьников - дежурство по столовой (сервировка столов, уборка грязной посуды).

Не разрешается привлекать детей к работам, связанным:

- 1) с большой физической нагрузкой (переноска и передвижение тяжестей, пила дров, стирка постельного белья);
- 2) с опасностью для жизни (мытьё окон, протирка светильников);
- 3) опасным в эпидемиологическом отношении (уборка санузлов, умывальных комнат, уборка и вывоз отходов и нечистот, обработка чаши бассейна);
- 4) с уборкой мест общего пользования: лестничных площадок, пролетов и коридоров, мытьё полов с применением моющих и дезинфицирующих средств.

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

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

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми учреждения организуют каникулярный отдых;
- условия размещения учреждения, организующего каникулярный отдых и его материально-техническое оснащение;
- укомплектованность учреждения, организующего каникулярный отдых, специалистами и их квалификация;
- содержание информации об учреждениях, организующих каникулярный отдых обучающихся;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, организующих каникулярный отдых обучающихся.

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

- устав учреждения;
- приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;
- настоящий Стандарт качества предоставления услуги, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения, обеспечивающей каникулярный отдых детей;

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

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

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях.

При круглогодичном функционировании учреждения продолжительность смены в период зимних, весенних и осенних каникул не превышает 7 дней, в период летних каникул - не более 21 дня.

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

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

Территория, предназначенная для отдыха и купания детей (пляж), должна быть тщательно выровнена, очищена от мусора и камней, а также удалена от портов, шлюзов, гидроэлектростанций, мест сброса сточных вод, стойбищ и водопоя скота и других источников загрязнения или располагаться выше указанных источников загрязнения на расстоянии не менее 500 метров.

Спальные комнаты для девочек и мальчиков должны быть отдельными.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- возможность влияния потребителей на качество услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

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

3) устного информирования родителей (законных представителей) образовательными учреждениями при проведении родительских собраний, встреч и т.п.;

4) также информационного сопровождения за счет тематических публикаций и телепередач.

информационные уголки, содержащие копии лицензий, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

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

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

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

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

## **5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

### **5.1. Общие положения**

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

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

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

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

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

3) жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район;

4) обращение в суд.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

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

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



...процессом... нарушением требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.2. Устранить установленные нарушения требований стандарта.

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

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

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

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

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

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения срока, указанного в пп.5.3.6.4, 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 в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию муниципального района Мелеузовский район на имя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район или заместителя Главы администрации муниципального района Мелеузовский район по социальным вопросам либо на имя руководителя Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

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

5.4.3. Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

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

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта

осуществляться только муниципальными организациями муниципального района Мелеузовский район.

5.4.4. Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

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

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации муниципального района Мелеузовский район либо в Отделе образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, 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 Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район.

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 Отделу образования Администрации муниципального района Мелеузовский район отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

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

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

- 1) действия и меры, предпринятые Отделом образования Администрации муниципального района Мелеузовский район 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) приписание от имени Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район 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 образования Администрации муниципального района Мелеузовский район не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации муниципального района Мелеузовский район в сети Интернет.

5.4.9. Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

5.4.10. Информация, указанная в п.5.4.9 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации муниципального района Мелеузовский район в сети Интернет.

## **6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

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

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

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

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных образовательных учреждений муниципального района Мелеузовский район 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 образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, 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 10 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 Отдела образования Администрации муниципального района Мелеузовский район, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Отдела образования администрации муниципального района Мелеузовский район, 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 качества**

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 Отделом образования Администрации муниципального района Мелеузовский район не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

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 о ее проведении организации, оказывающей услугу.

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

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

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

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

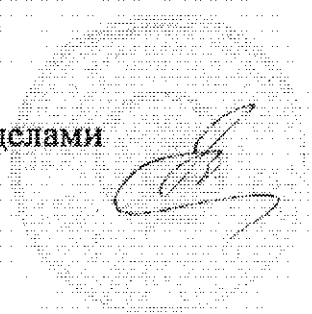
7.7. По результатам проверки Отдел образования Администрации муниципального района Мелеузовский район:

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.

7.8. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации муниципального района Мелузовский район в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

И.о. управляющего делами



Н.Р. Рысаева