



## Администрация города Пензы

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 682/4

#### Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей» на территории города Пензы

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Организация отдыха детей», в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (в ред. от 13.02.2009), постановлением главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы» (в ред. от 11.04.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 999 «Об утверждении Порядка и критериев выделения муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться негосударственными (немунципальными) организациями на территории города Пензы; Перечня основных муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться немунципальными организациями и индивидуальными предпринимателями, а также типовой формы муниципального контракта на оказание соответствующих муниципальных услуг» (в ред. от 15.12.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении» (в ред. от 18.11.2008), руководствуясь решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 годы» (в ред. от 23.12.2008) и ст.31, 33 Устава города Пензы,

#### Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей» на территории города Пензы (далее – Стандарт) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Управлению образования города Пензы (Ю. А. Голодяев):
  - 2.1. Формировать муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Организация отдыха детей» (далее – Услуга) на основе Стандарта.

2.2. Разрабатывать ведомственные целевые и долгосрочные целевые программы города Пензы с учетом требований Стандарта.

2.3. Довести до сведения руководителей подведомственных образовательных учреждений города Пензы положения Стандарта.

2.4. Информировать потребителей Услуги о требованиях Стандарта.

2.5. Осуществлять контроль за соблюдением подведомственными образовательными учреждениями города Пензы положений Стандарта.

2.6. Проводить ежегодную оценку (мониторинг) потребности в предоставлении Услуги, сформированной на основании Стандарта.

3. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы (Е. В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л. Ю. Рябихину, Управление образования города Пензы (Ю. А. Голодяев).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ»

### I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы, утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация отдыха детей» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств городского бюджета) образовательными учреждениями (далее - Учреждения), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (утвержден постановлением главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении»).

2. Единица измерения Услуги - 1 воспитанник.

Источник финансирования: бюджет города Пензы, а также средства полученные от иной приносящей доход деятельности.

Потребитель Услуги – население в возрасте от 4 до 16 лет, проживающее на территории муниципального образования города Пензы (далее – потребители Услуги).

Нормативным правовым актом администрации города Пензы устанавливаются категории потребителей муниципальной услуги «Организация отдыха детей».

Стоимость путевки устанавливается нормативным правовым актом администрации города Пензы согласно расчетам, предоставляемым Управлением образования города Пензы.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Закон Пензенской области от 16.09.1999 № 166-ЗПО «Об образовании в Пензенской области»;

- Устав города Пензы (принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4;

- Постановление главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы».

4. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления Услуги: Управление образования города Пензы.

Исполнителями Услуги являются:

муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования детей города Пензы,

немunicipальные образовательные учреждения дополнительного образования детей города Пензы.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Учреждения, предоставляющие Услугу;

2) Условия размещения и режим работы Учреждений, предоставляющих Услугу;

3) Наличие специального технического оснащения Учреждений;

4) Укомплектованность Учреждений специалистами и их квалификация;

5) Наличие требований к технологии оказания Услуги;

6) Наличие информационного сопровождения деятельности Учреждений, порядка и правил оказания Услуги;

7) Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждений и соблюдением качества предоставляемой Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

### II. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

#### 1. Состав (содержание) Услуги.

##### 1.1. Состав (содержание) Услуги:

- обеспечение педагогическим персоналом и прочим персоналом;
- предоставление зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным и другим правилам и нормам;
- обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества;

-обеспечение помещения услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услуга водоотведения.

## **2.Результат предоставления Услуги:**

-организация отдыха детей, проведение ими свободного времени с пользой для физического, интеллектуального и творческого развития;  
-положительные изменения индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей воспитанников.

## **3.Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.**

3.1. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом и на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее получение, оценку качества, рассмотрение жалоб и обращений потребителей Услуги.

3.2. Услуга оказывается в Учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

1) Уставом Учреждения (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

2) Лицензией на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;

3) Свидетельством о государственной аккредитации Учреждения, подтверждающим государственный статус Учреждения, уровень и направленность реализуемых им образовательных программ.

4) Правилами, инструкциями, методиками, положениями (регламентирующими процесс предоставления Услуги, определяющими методы (способы) ее предоставления и контроля, предусматривающими меры совершенствования деятельности Учреждений).

### *Правила:*

-правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

-санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН, утвержденные постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003 № 20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03»; от 09.06.2003 № 126 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 3.5.2.1376-03» (далее – правила и нормативы СанПиН);

### *Инструкции:*

-по эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта техники);

-должностные инструкции персонала;

-по охране труда;

-по охране жизни и здоровья воспитанников;

-о мерах пожарной безопасности;

-действий персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

5) Эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру (технический паспорт Учреждения, документы на используемое оборудование; сертификаты соответствия на оборудование и материалы; инвентарные описи основных средств и др.).

6) Заключениями органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления процесса предоставления Услуги;

7) Приказами Управления образования города Пензы (для муниципальных Учреждений), иными нормативными актами в области организации отдыха детей.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, расположенных в загородной зоне.

Площадь, занимаемая Учреждениями, должна обеспечивать размещение работников Учреждений и потребителей Услуги в соответствии с правилами и нормативами СанПиН.

На территории Учреждения, предоставляющего Услугу, должны быть предусмотрены:

-спальные комнаты;

-игровые помещения;

-санузлы;

-душевые комнаты;

-столовая;

-актовый зал или иное помещение, соответствующее требованиям к проведению массовых мероприятий.<sup>1</sup>

На территории Учреждения должны быть созданы условия для занятий спортом: футбольное или волейбольное поле, пляж (по возможности), бассейн (по возможности), оборудованы малые спортивные формы (в том числе качели и пр.).

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

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

По размерам и состоянию помещения должны отвечать правилам и нормативам СанПиН, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда, быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной

<sup>1</sup> По возможности

температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов).

3.4. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и инвентарем, отвечающим СанПиН, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, другим нормативным документам, обеспечивающем возможность предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве.

*В основной перечень оснащения Учреждения включается:*

- музыкальное оборудование;
- спортивный инвентарь;
- теле- и видеоаппаратура;
- технологическое оборудование;
- 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.

3.5. Укомплектованность Учреждений специалистами и требования к их квалификации.

Учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Порядок комплектования персонала Учреждения, предоставляющего Услуги, регламентируется Уставом.

*Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:*

- административно-управленческий (руководитель Учреждения, его заместители, главный бухгалтер);
- педагогический (воспитатели, инструкторы по физической культуре и т.д.);
- обслуживающий (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа).

*Состав персонала устанавливается Учреждением самостоятельно, исходя из следующих рекомендаций (согласно постановлению Всесоюзного центрального совета профессиональных союзов от 11.05.1990 № 7-22 «О типовых штатах административно-хозяйственного, педагогического, медицинского обслуживающего персонала детских оздоровительных лагерей»).*

Минимальное количество работников, необходимое для предоставления Услуги, зависит от количества воспитанников и определяется индивидуально в зависимости от специфики уставной деятельности Учреждения.

Допускается введение дополнительных штатных единиц образовательным учреждением при соответствующем обосновании на стадии формирования бюджетной заявки в пределах фонда оплаты труда.

Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать

знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Права и обязанности работников Учреждения закрепляются в должностных инструкциях.

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 (хранится в отделе кадров).

При поступлении на работу в Учреждение, все работники проходят предварительный медицинский осмотр, а также периодические профилактические медицинские осмотры в соответствии с порядком, определенным действующим законодательством.

3.6. Требования к технологии предоставления Услуги.

*Предоставление Услуги осуществляется при наличии:*

- санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии состояния Учреждения санитарным правилам и нормативам СанПиН;
- медицинских документов о состоянии здоровья детей и работников Учреждения (в соответствии с представленным списком);
- сведений об отсутствии контактов детей и работников Учреждения с инфекционными больными.

*Порядок комплектования Учреждений:*

Уставная деятельность Учреждений может носить сезонный и круглогодичный характер.

Количество детей, пребывающих в Учреждении, не должно превышать его проектную вместимость.

Продолжительность смены в летние каникулы должна составлять 18 - 21 день; в осенние, зимние и весенние каникулы - не менее 7 дней; при организации санаторных смен - не менее 24-х дней.

Перерыв между сменами в летнее время для проведения генеральной уборки и необходимой санитарной обработки Учреждения составляет не менее 2 дней.

Учреждения комплектуются поотрядно или по группам с учетом возраста детей:

- 4 - 9-летние дети - не более 25 человек,
- 10 - 14-летние дети - не более 30 человек,
- 15 - 16-летние - не более 25 человек (рекомендована отдельная смена).

Каждая смена Учреждения комплектуется детьми полностью. Дополнительный прием осуществляется при наличии медицинской карты

установленного образца и справки об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными.

#### *Режим дня в Учреждениях:*

В целях эффективного предоставления Услуги, необходимо обеспечить рациональную организацию режима дня, включающую в себя:

-оптимальное чередование всех видов деятельности с учетом возраста, пола, состояния здоровья и функциональных возможностей воспитанников;

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

-проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий;

-достаточную продолжительность сна;

-полноценное питание.

Каждая смена Учреждения комплектуется воспитанниками полностью. Дополнительный прием осуществляется при наличии медицинской карты установленного образца и справки об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными.

#### **4.Требования к доступности Услуги.**

**4.1.** Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Услуга носит заявительный характер, может быть оказана и одинаково доступна потребителям Услуги, указанным в пункте 2 настоящего Стандарта.

Учреждения, предоставляющие Услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

#### **4.2.Категории потребителей Услуги.**

Потребитель Услуги – население города Пензы в возрасте от 4 до 16 лет.

При предоставлении Услуги потребителям в возрасте 15-16 лет, учитывается их обучение в муниципальных образовательных учреждениях города Пензы.

#### **4.3.Порядок доступа к Услуге и обращения в Учреждение.**

Родители (законные представители) имеют право выбора Учреждений с учетом индивидуальных особенностей детей, состояния их здоровья, уровня физического развития.

Предоставление Услуги носит заявительный характер и включает в себя:

1).Приобретение родителями (законными представителями) ребенка путевки для пребывания в Учреждении, предоставляющем Услугу.

2).Предоставление родителями (законными представителями) ребенка следующего перечня документов:

-копии Свидательства о рождении ребенка (или его паспорта);

-копии медицинского полиса ребенка;

-копии паспорта одного из родителей;

-справка с указанием прививок ребенка;

-справка об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными (берется за несколько дней до начала смены);

-фотография;

-анкета с указанием домашнего адреса, контактных телефонов, места работы родителей и т.д.

Учреждение обязано ознакомить ребенка и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации Учреждения, правилами поведения в Учреждении, режимом работы, иными правоустанавливающими документами Учреждения.

Права и обязанности детей, пребывающих в Учреждении, должны быть определены Уставом Учреждения и иными локальными актами, предусмотренными Уставом.

#### **4.4.Режим работы Учреждений.**

Режим работы определяется уставом Учреждения и обеспечивает доступность предоставляемой Услуги по времени суток.

Режим работы смены, длительность пребывания в них воспитанников и иные особенности режима работы Учреждения не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных правилами и нормативами СанПиН.

#### **4.5.Основания для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.**

##### *Сроки предоставления Услуги.*

Услуга предоставляется на время пребывания ребенка в Учреждении.

Приостановление оказания Услуги носит заявительный характер.

*Основаниями для приостановления предоставления Услуги являются:*

-письменное заявление от родителей (законных представителей) ребенка;

-соответствующее заключение учреждения здравоохранения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию в Учреждении.

*Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:*

-несоответствие ребенка возрастной категории потребителей Услуги;

-заключение учреждения здравоохранения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его пребыванию в Учреждении;

-отсутствие мест в Учреждениях.

#### **4.6.Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан.**

Категории потребителей Услуги устанавливаются нормативным правовым актом администрации города Пензы.

#### **5.Оценка качества предоставления Услуги.**

Услуга оценивается по следующим критериям:

1). Полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2). Результативность (эффективность) предоставления Услуги, по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление Услуг должно способствовать:

1). Продуктивному отдыху и оздоровлению воспитанника;

2). Участию ребенка в спортивно-развлекательных и иных мероприятиях, проводимых в Учреждениях;

3). Развитию творческих аспектов личности ребенка.

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность отдыха детей;

- создание условий для развития личности ребенка;

- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания Услуги;

- оптимальность использования ресурсов Учреждения;

- удовлетворенность ребенка и его родителей (законных представителей) педагогическим и иным обслуживанием при предоставлении Услуги.

Таблица 5

Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	В Учреждении ведется учет проверок качества оказания Услуги, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество Услуги.	да/нет (ведется/не ведется)
2.	Наличие Порядка контроля за качеством оказания Услуги (нормативно-правовой акт), закрепление обязанностей по проведению контрольных действий за конкретным работником (работниками) Учреждения	отсутствие /наличие
3.	Процент укомплектованности кадрами (в соответствии со штатным расписанием Учреждения)	не менее 80%
4.	Нарушения в организации питания воспитанников	отсутствие /наличие нарушений
5.	Наличие случаев травматизма воспитанников во время нахождения в Учреждении	отсутствие /наличие случаев
6.	Нарушения воспитанниками режима пребывания в Учреждении	отсутствие /наличие случаев
7.	Наличие жалоб на нарушение требований Стандарта	есть/нет

## 6. Информационное сопровождение деятельности Учреждений.

Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги - населению города Пензы.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждения обязаны довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о действиях родителей (законных представителей), являющихся основанием для предоставления Услуги;

- о порядке предоставления Услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;

- об ответственных за предоставление Услуги работниках;

- о графике приема потребителей Услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;

- о порядке обжалования предоставления Услуги.

Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным действующим законодательством, обеспечивающим ее доступность для потребителей Услуги.

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об Учреждениях в сети Интернет на отраслевом разделе «Образование» официального интернет-сайта города Пензы [www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru) и официальном сайте Управления образования города Пензы [www.guoe.ru](http://www.guoe.ru) ;

- информационных стендов, размещаемых в Учреждениях.

В каждом Учреждении должны быть размещены информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о предоставляемой услуге, требования к детям, их родителям (законным представителям), порядок работы с жалобами, обращениями граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна ежегодно обновляться.

### 7. Контроль качества предоставления Услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Учреждениями Услуги осуществляется посредством *процедур внутреннего и внешнего контроля*.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года);

3) Тематический контроль (подготовка Учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году и т.п.).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление образования города Пензы осуществляет *внешний контроль* за деятельностью Учреждения по оказанию качества Услуги посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже 1 раза в квартал для Учреждений осуществляющих круглогодичную деятельность, для Учреждений, предоставляющих Услугу на периодической основе (в летний период) – 1 раз в квартал в период непосредственного предоставления Услуги потребителям;

- проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении (постановление главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении»);

- анализа жалоб, обращений граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление образования города Пензы, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждений;

- проведения контрольных мероприятий.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением образования города Пензы ежеквартально при условии круглогодичной работы лагеря, при сезонной работе лагеря – 1 раз в год. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы, в порядке, установленном действующим законодательством.

**8. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги.**

*8.1. Регулирование отношений между потребителями и исполнителями Услуги.*

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

*Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта* (далее – жалобы, обращения) могут направляться в Учреждения и Управление образования города Пензы.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителями Учреждений или начальником Управления образования города Пензы в 30-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата его официальной регистрации, или дата получения почтового отправления.

*Лицо, при условии его дееспособности, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее – заявитель), может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:*

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, 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);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения, которое может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме;

Обращение заявителя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

*Руководитель Учреждения при приеме жалобы и обращения заявителя обязан:*

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при установлении факта безосновательности жалобы заявителя, при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю Учреждения.

*При рассмотрении жалобы, обращения заявителя, руководитель Учреждения:*

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

не позднее 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя, либо в случае нарушения 30-дневных сроков ответа, заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление образования города Пензы либо в администрацию города на имя главы

администрации города Пензы (далее – уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы).

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

*Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы вправе:*

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

-поручить руководителю Учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения требований Стандарта и выявить ответственных за это работников.

*Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы не осуществляют указанные действия в случаях:*

-предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

-подачи жалобы, обращения позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

-несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Управлении образования города Пензы либо в администрации города Пензы или дата получения почтового отправления.

*По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Учреждения:*

-устраняет выявленные нарушения Стандарта,

-привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта,

-представляет уполномоченному органу местного самоуправления города Пензы отчет об установленных и не установленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

-о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий,

-об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем,

-о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения (в случае установления фактов нарушения),

- о принесении от имени Управления образования города Пензы извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта ( в случае установления фактов нарушения),

-иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление образования города Пензы не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований Стандарта на официальном сайте Управления образования города Пензы [www.guoeedu.ru](http://www.guoeedu.ru).

Управление образования города Пензы ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и Учреждений, оказывающих Услугу

#### *8.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта.*

Работа Учреждений по предоставлению Услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей и родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества Услуги.

*Руководитель Учреждения* несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемых Услуг и обязан:

-разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

-четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества ее предоставления, в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по Учреждению;

-организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

-обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

-обеспечить разработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

*Меры ответственности руководителей муниципальных Учреждений*, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, определяются начальником Управления образования города Пензы в соответствии с действующим законодательством.

*Немуниципальные Учреждения* несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.



*Меры ответственности начальника Управления образования города Пензы за нарушение требований Стандарта определяются администрацией города Пензы, в соответствии с действующим законодательством.*

Заместитель главы администрации города

 А. В. Макаров