



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 682/6

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении» на территории города Пензы

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении», 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 «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении» 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 «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении» (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 «ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ К РАЗЛИЧНЫМ ФОРМАМ ТРУДА, ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ САМООПРЕДЕЛЕНИИ»

I. Общие положения.

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007-2009 гг.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Привлечение подростков и молодежи к различным формам труда, оказание помощи в профессиональном самоопределении» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города Пензы) образовательными учреждениями города Пензы (далее - Учреждения), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (утв. 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.

Потребитель Услуги - население школьного возраста от 10 до 18 лет, проживающее на территории муниципального образования города Пензы.

Источник финансирования - бюджет города Пензы.

Услуга является бесплатным видом и предоставляется в рамках бюджетного финансирования.

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

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

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

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

- Устав города Пензы, утвержденный 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 образовательные учреждения города Пензы;
немunicipальные образовательные учреждения 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 предоставления 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;

- осуществление учебной и трудовой деятельности;

- предоставление зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным и другим правилам и нормам.

1.2. Содержание образовательного процесса.

Содержание образования в Учреждении определяется учебным планом Учреждения, образовательными программами общего, начального

профессионального и дополнительного образования детей (типовыми, модифицированными, экспериментальными, авторскими).

Образовательные программы должны соответствовать примерным требованиям к программам образования детей.

Учреждения, оказывающие Услуги, предоставляют широкий спектр программ общего, начального профессионального и дополнительного образования, способствующих развитию личности, ее самореализации, успешной адаптации в обществе.

2. Результат предоставления Услуги:

- освоение воспитанниками образовательных программ;

- привлечение воспитанников к различным формам труда согласно их интересам;

- качественное изменение индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей детей, помощь в их профессиональном самоопределении.

3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

3.1. 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 в сфере общего и дополнительного образования;

3). Правилами, инструкциями, положениями:

Правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

- санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН, утвержденные постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»; от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»; от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», 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;

4). Эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру (технический паспорт Учреждения, документы на используемое

оборудование; сертификаты соответствия на оборудование и материалы; инвентарные описи основных средств).

5). Актом готовности Учреждения к новому учебному году; заключениями органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса.

6). Приказами Управления образования города Пензы.

7). Муниципальными стандартами в области общего и дополнительного образования, составляющими нормативную основу уставной деятельности соответствующего Учреждения.

8). Приказами руководителя Учреждения, учебными программами (общего, начального профессионального и дополнительного образования).

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

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждений, предоставляющих Услуги.

3.2. Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

Площадь, занимаемая Учреждениями, должна обеспечивать размещение воспитанников и работников Учреждения.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

В зданиях Учреждений должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (классные комнаты);

- гардеробная;

- специализированные помещения (в зависимости от уставной деятельности Учреждения).

Помещения Учреждений следует размещать в наземных этажах зданий. Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в зависимости от реализуемых Учреждением образовательных программ, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Помещения должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения должны иметь естественное освещение.

Указанные помещения Учреждения должны отвечать правилам и нормативам СанПиН, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищенными от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

3.3. Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим правилам и нормативам СанПиН, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, другим нормативным документам, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

В основной перечень оснащения Учреждения включается:

- техническое оборудование (в зависимости от специфики образовательной программы);
- лабораторное оборудование (в зависимости от специфики образовательной программы);
- компьютерная техника;
- видеоаппаратура;
- иное оснащение (в зависимости от особенностей реализуемых Учреждением образовательных программ).

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

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы или изъяты из эксплуатации.

Наименование и минимальное количество типовых специализированной техники и оборудования, которые должны иметься в распоряжении Учреждения, должны соответствовать требованиям государственного образовательного Стандарта начального профессионального образования (в зависимости от специфики образовательной программы).

3.4. Укомплектованность Учреждений специалистами и требования к их квалификации.

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

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель Учреждения, его заместители);
- педагогический персонал (методисты, педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы);
- учебно-вспомогательный персонал (секретари, бухгалтера);
- обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа).

Квалификация работников Учреждения, предоставляющей Услугу, должна обеспечивать надлежащее качество предоставления Услуги.

Порядок комплектования Учреждений персоналом регламентируется Уставом, состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Примерный перечень и примерное количество работников Учреждения, необходимых для предоставления Услуги.

Таблица 1

№ п/п	Профиль и квалификация работника	Примерное количество работников, необходимое для предоставления Услуги
1.	Директор	1
2.	Заместитель директора по учебно-производственной работе*	2
3.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	1
4.	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе	1
5.	Заместитель директора психолого-диагностического центра**	1
6.	Мастер производственного обучения, учитель***	в зависимости от кол-ва скомплектованных групп
7.	Педагог-психолог****	5,5
8.	Методист*****	2,5
9.	Педагог-организатор*****	1
10.	Заведующий мастерскими*****	1
11.	Главный бухгалтер	1
12.	Бухгалтер	1
13.	Лаборант*****	2
14.	Кладовщик	1
15.	Рабочий по комплексному обслуживанию и текущему ремонту зданий, сооружений, оборудования*****	2
16.	Секретарь-машинистка	1
17.	Водитель	При наличии автотранспорта
18.	Уборщик помещений*****	5
19.	Сторож*****	2,3
20.	Дворник*****	1
21.	Гардеробщик*****	1,5

* Устанавливается в зависимости от количества учащихся в учреждении: от 1 тыс. до 2 тыс.- 1 должность, свыше 2 тыс.- 2 должности.

** Устанавливается при наличии психолого-диагностического центра (далее ПДЦ).

***Учителя принимаются в соответствии с установленными нормативами учебной нагрузки (учебный план).

****Устанавливается 0,5 единицы должности на каждые 400 учащихся, при наличии ПДЦ дополнительно устанавливается 2,0 должности.

*****Устанавливается 0,5 единицы до 2 тыс. учащихся; 1,0 единица до 5 тыс. учащихся; в целях совершенствования работы по изданию газет дополнительно вводится 1,5 должности.

*****Устанавливается путем преобразования ставок мастера производственного обучения, на усмотрение руководителя.

*****Устанавливается 1,0 единица (наличие производственных цехов) не зависимо от количества групп и учащихся.

*****Устанавливается 2,0 должности свыше 1 тыс. учащихся.

*****Устанавливается 1,5 должности до 2 тыс. учащихся; 2,0 должности свыше 2 тыс. учащихся.

*****Устанавливается 0,5 единицы должности на каждые 250 кв.м. убираемой площади.

*****Устанавливается 2,3 единицы на каждое здание.

*****На основании нормативов обслуживания домового хозяйства и дворовой территории.

*****При наличии оборудованного гардероба 0,5 единицы должности на каждые 150 используемых номеров, но не более 3,0 единиц.

Данные штатные расписания являются примерными, допускается введение штатных единиц при соответствующем обосновании на стадии формирования бюджетной заявки в пределах фонда оплаты труда.

Права и обязанности работников Учреждения закрепляются в должностных инструкциях.

Работники Учреждения должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения профессиональных обязанностей.

К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда, по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость.

Квалификацию работников следует поддерживать на высоком уровне учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации, либо иными способами, предусмотренными действующим законодательством.

3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.

Учреждения, предоставляющие Услуги, предназначены для:

- обеспечения необходимых условий личностного развития учащихся;
- укрепления здоровья и профессионального самоопределения учащихся;
- творческого развития детей;

- формирования общей культуры потребителей Услуги;
- адаптации личности к жизни в обществе.

Особенности технологии предоставления Услуги:

Учреждение проводит занятия на основании и в соответствии с договором о совместной деятельности, заключенным Учреждением с образовательными учреждениями города Пензы.

Занятия проводятся в соответствии с учебным расписанием Учреждения, согласованным с администрациями образовательных учреждений города Пензы.

Образовательная деятельность в Учреждении осуществляется по следующим направлениям:

-изучение в соответствии с государственными образовательными стандартами учащимися 5-11 классов образовательных учреждений города Пензы дисциплины «Технология»;

-осуществление профессиональной подготовки учащихся 8-11 классов образовательных учреждений города Пензы;

-организация и проведение с учащимися 5-11 классов образовательных учреждений города Пензы занятий по информатике и вычислительной технике;

-осуществление профессиональной ориентации учащихся образовательных учреждений города Пензы;

Наполняемость групп определяется Уставом Учреждения, правилами и нормативами СанПиН с учетом специфики образовательных программ.

Занятия проводятся индивидуально или с группой воспитанников (группы могут быть разновозрастные или разновозрастные).

4. Требования к доступности Услуги.

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

4.1. Услуга носит заявительный характер и доступна потребителям Услуги, указанным в пункте 2 настоящего Стандарта.

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

Услуга предоставляется в случае отсутствия у воспитанника медицинских противопоказаний.

4.2. Порядок доступа к Услуге и обращения в Учреждение.

Потребитель Услуги имеет право на бесплатное (финансируемое за счет средств бюджета города Пензы) и по договорам с Центром занятости населения г. Пензы обращение за предоставлением Услуги.

Услуга предоставляется на основании и в соответствии с договором о совместной деятельности, заключенным Учреждением с образовательными учреждениями города Пензы.

Руководитель Учреждения обязан ознакомить родителей (законных представителей) воспитанника с Уставом, другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса в Учреждении.

Права и обязанности воспитанников определяются Уставом, иными локальными актами Учреждения на основании действующего законодательства.

4.3. Режим работы Учреждений.

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

Расписание занятий составляется администрацией Учреждения, с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей учащихся, установленных правил и нормативов СанПиН.

Продолжительность занятия в Учреждении должна составлять не более 40 минут без перерыва. Между занятиями необходимо проведение перерывов длительностью не менее 10 минут для отдыха учащихся и проветривания помещений.

Занятия в Учреждениях должны начинаться не ранее 8-00, заканчиваться не позднее 21-00.

4.4. Основания для приостановления или отказа в предоставлении Услуги.

Сроки предоставления Услуги.

Услуга предоставляется на период действия договора о совместной деятельности, заключенного между Учреждением и образовательными учреждениями города Пензы.

Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- заключение учреждения здравоохранения о наличии у воспитанника медицинских противопоказаний;
- отсутствие мест в Учреждении;
- невыполнение родителями (законными представителями) учащегося условий договора на предоставление Услуги.

Место за воспитанником Учреждения сохраняется в следующих случаях:

- на период болезни воспитанника или его родителей (законных представителей);
- санаторно-курортного лечения воспитанника.

4.5. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей Услуги не устанавливаются.

5. Оценка качества предоставления Услуги.

Услуга оценивается по следующим критериям:

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

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

3). Создание условий для непрерывного образования учащихся в соответствии с их интересами и потребностями.

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность образования;
- расширение знаний воспитанников, развитие их творческих способностей, мотивации к самообразованию;
- включение ребенка в социально полезную деятельность, его профессиональное и личностное самоопределения, адаптация к жизни в обществе;

- удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.

Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества предоставления Услуги	Значение индикатора
1	2	3
1	В Учреждении ведется учет проверок качества предоставления Услуги	Да/нет
2	Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и иных подобных мероприятиях от общего количества учащихся (% от контингента), в том числе: городских региональных федеральных, международных	не менее 4 % не менее 2 % не менее 0,5 %
3	Учреждение в образовательном процессе реализует образовательные программы с применением информационных технологий	не менее 10% от общего числа программ
4	Удовлетворенность учащихся и родителей (законных представителей) качеством Услуги	не менее 90 %
6	Образовательный уровень педагогических работников Учреждения соответствует лицензионным требованиям	Да/нет

6. Информационное сопровождение деятельности Учреждений.

Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги.

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

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 работников;
- о графике приема потребителей Услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих Услугу.

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 и официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoedu.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 и 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 обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, не менее двух раз в год.

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 (по итогам года);
- 3). Тематический контроль (подготовка Учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году).

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 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» (с изм. и доп.));
- 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.

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. Ответ заявителю о принятых мерах должен быть дан в письменной форме. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма в Управлении образования города Пензы либо в администрации города Пензы или дата получения почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, 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, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения, которое может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

Жалоба, обращение к руководителю Учреждения могут быть поданы не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

-принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

-аргументированно отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при установлении факта безосновательности жалобы и обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

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;

-направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в 30-дневный срок.

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

в). Заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение требований, установленных настоящим Стандартом, 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 в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы, обращения 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, на которое заявителем была подана жалоба, обращение, 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, обращения 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, оказывающего услугу:

-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,

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

-иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление образования города Пензы не реже 1 раза в квартал публикует в средствах массовой информации и на официальном сайте

Управления образования города Пензы информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

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 Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества Услуги.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги, будучи обязанным:

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

-четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества предоставления Услуги (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;

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

Меры ответственности руководителей муниципальных Учреждений, допустивших нарушение требований 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