МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка»

П Р И К А З № 118

от 10 декабря 2012 года

«Об утверждении стандартов качества

предоставляемых услуг»

В соответствии с Приказом начальника Управления образования администрации Промышленновского муниципального района №450 от 21.11.2012г. «Об утверждении стандартов качества предоставляемых услуг»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1.Утвердить стандарты качества предоставления муниципальной услуги: «Дошкольное образование»

2. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.

3. Корчагиной Е.В. воспитателю, обеспечить размещение настоящего приказа и стандартов качества предоставления муниципальной услуги на сайте МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка».

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий Л.В.Владимирцева

Согласовано:

Начальник Управления образования Администрации

Промышленновского муниципального район

Н.С. Обманова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено:

Заведующий МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка»

Л.В.Владимирцева\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение №1К приказу №118 от10.12.2012г. |

## Стандарт качества муниципальной услуги

## «Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования в МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка»

## 1. Организация, в отношении которой применяется стандарт.

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества муниципальной услуги «Дошкольное образование» (далее – муниципальная услуга), является МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка», реализующий основную общеобразовательную программу дошкольного образования (далее – учреждение).

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация представления муниципальной услуги в учреждении, является Управление образования администрации Промышленновского района.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области дошкольного образования детей в МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка», реализующего основную общеобразовательную программу дошкольного образования, подведомственного Управлению образования администрации Промышленновского района, финансируемого из средств муниципального бюджета, и устанавливающего основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «Дошкольное образование» – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги бюджетным учреждением за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка» по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

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

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

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

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

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

**2. Порядок получения доступа к услуге**

2.1. Общие положения.

2.1.1. Муниципальная услуга может быть оказана законным представителям детей в возрасте до 7-ми лет, посещающим МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка» независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей.

2.1.2. Муниципальная услуга оказывается :

* В дошкольном образовательном учреждении, реализующем основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

2.1.3. Муниципальная услуга оказывается в группах следующей направленности:

* В группах общеразвивающей направленности осуществляется дошкольное образование в соответствии с образовательной программой образовательного учреждения, разрабатываемой им самостоятельно на основе примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования и федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации;

2.1.4. Количество групп в дошкольном образовательном учреждении 1 , оно определяется учредителем, исходя из его предельной наполняемости.

2.1.5. Наполняемость групп определяется Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении в зависимости санитарных норм .

2.1.6. Приём в учреждение ограничен имеющимся количеством мест.

2.1.7. Право на внеочередное получение мест имеют граждане в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.1.8. Право первоочередного приема имеют дети из семей, следующих категорий:

- дети из многодетных семей;

- дети из приемных семей, имеющих трех и более детей (включая родных и приемных);

- дети сотрудников полиции, а также дети сотрудников полиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы, а также дети сотрудников полиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;

- дети участников локальных военных конфликтов (Афганистан, Чеченская республика и др.);

- дети граждан, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы;

- дети родителей-инвалидов 1-й группы, 2-й группы (оба родителя);

- дети учащихся матерей (дневная форма);

2.1.9. Дети сотрудников ДОУ имеют право посещать дошкольное образовательное учреждение по заявлению (без очереди) на период работы сотрудника.

2.1.10. Льгота в размере 50% родительской платы за содержание ребёнка в муниципальном дошкольном образовательном учреждении предоставляется, если по душевой доход в семье, ниже прожиточного минимума, установленного действующими нормативными актами, следующим категориям граждан:

- родителям (законным представителям), имеющим 3-х и более несовершеннолетних детей;

- родителям-инвалидам (если в семье один из родителей инвалид – 50%, если оба родителя инвалиды – 100%).

Льготы в размере 100% родительской платы за содержание ребенка в муниципальном дошкольном образовательном предоставляется:

-родителям (законным представителям), имеющим на иждивении детей-инвалидов;

-родителям (законным представителям), подвергающимся воздействию радиации вследствие аварии на Чернобыльской АЭС;

-родителям (законным представителям), являющимися участниками боевых действий в Афганистане.

2.1.11. Размер родительской платы за муниципальную услугу устанавливается в соответствии с федеральным законодательством. Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги можно получить посредством обращения в МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка», оказывающего муниципальную услугу;

2.1.12. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 15 числа текущего месяца. При просрочке оплаты без уважительной причины договор о предоставлении муниципальной услуги, может быть расторгнут;

2.1.13. Порядок приема воспитанников МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка», реализующего общеобразовательную программу дошкольного образования осуществляется ежегодно в срок с 01 июня по 15 июня текущего года на основании направления УО.

**3.Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом.**

3.1. Общие положения

3.1.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания муниципальной услуги, предоставляемых МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка»»;

3.1.2. Требования к качеству уровня подготовки воспитанников устанавливаются государственным образовательным стандартом;

3.2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

3.2.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3.2.2. Условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;

3.2.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

3.2.4. Содержание информации об учреждении;

3.2.5. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

3.3. Требования к учреждению, оказывающему муниципальную услугу:

3.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право, ведения образовательной деятельности;

3.3.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь акт готовности учреждения к учебному году, заключение органа государственного пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3.4. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.4.1. Устав учреждения;

3.4.2. Приказы, правила, инструкции, программы, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

3.4.3.Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги, документы, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения;

3.4.4. Прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

3.5. Требования к регламентации деятельности учреждения.

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

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

3.5.3. Расписание НОД воспитанников, включенное в образовательную программу учреждения, должно быть согласовано государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3.5.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, предусматривает формы участия родителей (законных представителей) воспитанников в управлении учреждением и закрепляет их в своем Уставе;

3.6. Требования к техническому оснащению учреждения.

3.6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, размещено в специально предназначенном здании, доступном для населения;

3.6.2. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.2660-10);

3.7. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

3.7.1. Учреждение, оказывающее услугу, не привлекает воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренным образовательной программой учреждения;

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

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

3.8. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения.

3.8.1. Общие требования:

* Группы учреждения 10,5-часового пребывания должны работать с 7.30 до 18:00. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки родителей (законных представителей), его совершеннолетних родственников;
* Работники учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;
* Для детей организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна составляет не менее 2-ух часов. Во время сна в спальне постоянно находится работник учреждения;
* При организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место;
* На протяжении всего времени работы группы учреждения дети постоянно находятся под присмотром работника учреждения;
* После перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок допускается в группу только при наличии соответствующего медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка;
* Работник учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка;

3.9. Требования к организации питания воспитанников учреждения:

3.9.1. Требования к организации питания воспитанников учреждения устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.2660-10);

4.10. Требования к организации работы медицинского кабинета

4.10.1. Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатной медсестрой и специально закрепленным органами здравоохранения за учреждением педиатром, которые наряду с администрацией учреждения несут ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания;

3.10.2. Учреждение предоставляет помещение и соответствующие условия для работы медицинского персонала;

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

3.11.1. При проведении выездных мероприятий учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 воспитанников, а так же в сопровождении медработника;

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

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

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

3.12. Требования к предоставлению информации.

3.12.1. В фойе учреждения размещены: копия лицензии, текст Устава, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) комитета по образованию и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;

3.12.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанника, должно предоставить им информацию о поведении воспитанника и его образовательных достижениях;

3.12.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно сделать доступной для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии);

3.13. Требования к контролю за оказание муниципальной услуги:

3.13.1.Учреждение имеет документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельность работников по оказанию муниципальной услуги на ее соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Система контроля охватывает этапы планирования, работы с потребителями муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков;

3.13.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, старший воспитатель, завхоз;

3.13.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управлением образования администрации Промышленновского района, за соответствием качества фактически предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту. Внешний контроль по направлениям осуществляют управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области, Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы;

3.13.4. Работа учреждения направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги;

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

3.13.6. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов;

- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги.

3.14. Прочие требования.

3.14.1. Работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников, касающиеся содержания образовательной программы учреждения, используемых технологий и методов, иные вопросы, связанные с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении;

3.14.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников на территорию учреждения. Доступ на территорию учреждения должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

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

3.14.4. В здании учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

3.14.5. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Работники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

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

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

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

3.14.9. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно не реже одного раза в полугодие проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из группы воспитанников;

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

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

**4. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

4.1. Общие положения:

4.1.1. 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.

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

* указание на нарушение требований стандарта сотруднику МБДОУ «Голубевский детский сад «Улыбка», оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта руководителю ДОУ, оказывающему услугу;
* жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Промышленновского муниципального района на имя главы района или курирующего заместителя главы района, либо на имя начальника Управления образования;
* обращение в суд;

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

4.2.1. 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);

4.2.2. 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.

4.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального дошкольного образовательного учреждения, оказывающему услугу.

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

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

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

4.3.4. Руководитель (или воспитатель) 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.

4.3.5. Руководитель (или воспитатель) 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.

4.3.6. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или воспитатель) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

* Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
* Устранить установленные нарушения требований стандарта;
* Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:
* об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
* о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
* об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

4.3 7. Вслучае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, 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.

4.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию района на имя Главы района, либо на имя начальника Управления образования.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Промышленновского района на имя главы района или курирующего заместителя главы района, либо на имя начальника Управления образования.

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

Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района является ответственным подразделением по осуществлению проверочных действий по рассмотрению жалоб о нарушениях требований установленных настоящим Стандартом (далее по тексту – ответственное подразделение).

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

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

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

4.4.4. Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.4.4.3, 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 Промышленновского района либо в Управление образования Администрации Промышленновского района, или дата отправки почтового отправления.

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

Сроки, установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Промышленновского района.

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

* устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
* привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* представляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации;

4.4.6. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта;

4.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, ответственное структурное подразделение либо Управление образования Администрации Промышленновского муниципального района, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

* действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
* установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
* 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);
* принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации Промышленновского района, либо от имени Управления образования Администрации Промышленновского муниципального района, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
* иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан;

4.4.8. Ответственное структурное подразделение администрации района ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу;

**5. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной услуги**

5.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителем данной организации в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

**6. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта**

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

6.2. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится Управлением образования Администрации Промышленновского района не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление образования Администрации Промышленновского района не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

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

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

6.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления образования Администрации Промышленновского района в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу.

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

* требованиям, указанным в разделе 2 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
* каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта.

6.7. По результатам проверки Управление образования Администрации Промышленновского района:

* 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.