****

**Управление образования администрации города Шимановска**

1. П Р И К А З

**30.12. 2014 № 297**

Об утверждении стандартов качества

предоставления муниципальной услуги

Руководствуясь Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях города Шимановска» (приложение № 1).
2. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Организация предоставления дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях города Шимановска» (приложение № 2).
3. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление психолого-педагогической, медико-социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, в своем развитии и социальной адаптации» (приложение № 3).
4. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение организации осуществления бухгалтерского учета и экономических услуг» (приложение № 4).
5. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Содействие в материально-техническом обеспечении и в создании комфортных и безопасных условий для осуществления образовательной деятельности» (приложение № 5).
6. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление путевок для организации летнего отдыха детей в каникулярное время» (приложение № 6).

Начальник Г.И.Толстоухова

Приложение № 1

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях города Шимановска»**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях города Шимановска» (далее – Стандарт, Услуга): Управление образования администрации города Шимановска (далее – Управление образования).

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих общедоступное и бесплатное дошкольное, начальное общее, основное общее, среднее общее образование по основным общеобразовательным программам (далее – Учреждения), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.3. Потребители Услуги - дети от одного года до 18 лет, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе c требованиями настоящего Стандарта.

Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.4. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Учреждениями, финансируемую за счет средств областного и муниципального бюджетов с частичной оплатой расходов за счет средств получателей Услуги (дошкольное образование), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги в области применения Стандарта:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 1014;

- «Федеральные государственные образовательные стандарты дошкольного образования», утвержденные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 октября 2013 г. N 1155;

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 N 26 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

- «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программа – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 года №1015;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 года №189 «Об утверждении СанПин 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;

 - настоящий Стандарт.

1.6. Управление образования - орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления Услуги.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- наличие в публичном доступе сведений об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о получателях Услуги);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу, наличие требований к их содержанию;

- условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу (требования к месторасположению Учреждения, помещениям);

- наличие специального технического оснащения Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу);

- наличие требований к технологии оказания Услуги;

- особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу (состав и доступность информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации);

- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически предоставленной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

1.8. Единица измерения Услуги

– дошкольное образование - ребенок возраста от одного года до 7 лет, имеющий право на получение Услуги;

- общее образование - ребенок возраста от шести с половиной лет до 18 лет, имеющий право на получение Услуги;

1.9. Предмет Услуги – предоставление образования посредством реализации общеобразовательных программ, обеспечивающих реализацию федеральных государственных образовательных стандартов.

**2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги.**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

2.1. Наличие в публичном доступе сведений об Услуге.

 Информация об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о получателях Услуги) размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу:

- устав Учреждения;

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;

- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;

- штатное расписание;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила приема, перевода и отчисления обучающихся;

- инструкции по охране труда;

- положения об органах самоуправления Учреждения;

-иные локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление Услуги.

Локальные акты утверждаются руководителем Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения (требования к месторасположению Учреждения, к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов).

2.3.1. Режим работы Учреждения устанавливается Учреждением самостоятельно и согласуется с Учредителем.

Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в Учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПин 2.4.1.3049-13, СанПин 2.4.2.2821-10.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании Учреждения.

**Дошкольное образование.**

Здание Учреждения должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (кладовые, подсобные, помещения пищеблока, прачечная, раздевалки, туалетные комнаты для персонала и воспитанников).

В здании Учреждения обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания получателей Услуги. Помещения Учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

В состав групповой ячейки входят: раздевальная (для приема детей и хранения верхней одежды), групповая (для проведения игр, занятий и приема пищи), спальня, буфетная (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетная (совмещенная с умывальной).

Площади помещений групповой ячейки:

- раздевальная - площадью не менее 18 кв. м;

- групповая (для игр, занятий и приема пищи детьми) - площадью из расчета не менее 2,5 кв. м на 1 ребенка в ясельных группах, не менее 2,0 кв. м на 1 ребенка в дошкольных группах без учета мебели и ее расстановки;

- буфетная - площадью не менее 3,0 кв. м;

- спальня - площадью из расчета не менее 1,8 кв. м на 1 ребенка в ясельных группах, не менее 2,0 кв. м на 1 ребенка в дошкольных группах, без учета расстояния от наружных стен при расстановке кроватей;

- туалетная - площадью не менее 16 кв. м для дошкольных групп и не менее 12 кв. м для ясельных групп.

Групповые комнаты должны обеспечивать условия для образовательной деятельности получателей Услуги, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство получателей Услуги.

Для хранения колясок, санок, велосипедов, лыж, игрушек, используемых на территории Учреждений, предусматривают условия для их хранения.

Для занятия детей с использованием компьютерной техники выделяют отдельное помещение. Оборудование помещения, организация и режим занятий должны соответствовать требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

Помещения медицинского назначения для обслуживания детей размещают на первом этаже Учреждения единым блоком.

Медицинский кабинет должен иметь самостоятельный вход из коридора и размещаться смежно с палатой (одной из палат) изолятора.

В зданиях Учреждений предусмотрен минимальный набор служебно-бытовых помещений, площадь которых должна соответствовать санитарно- эпидемиологическим требованиям, в том числе СанПин (2.4.1.3049-13).

**Общее образование**

Здание Учреждения должно быть обеспечено учебными помещениями и кабинетами, в том числе учебными помещениями начальных классов, санитарно-бытовыми, в том числе туалетами, административно-хозяйственными и рекреационными помещениями, учебными мастерскими, актовыми и спортивными залами, гардеробом, ученическими раздевалками, помещениями для кружковой работы, лаборантскими (кабинеты химии, физики, биологии), медицинским кабинетом.

В здании Учреждения обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания получателей Услуги. Помещения Учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

Количество рабочих мест для обучающихся не должно превышать вместимости Учреждения, предусмотренной проектом, по которому построено (реконструировано) здание.

В зависимости от назначения учебных помещений используются различные виды ученической мебели: школьная парта, столы ученические (одноместные и двухместные), столы аудиторные, чертежные или лабораторные в комплекте со стульями, конторки и другие.

Ученическая мебель должна быть изготовлена из материалов, безвредных для здоровья детей, и соответствовать росто-возрастным особенностям детей и требованиям эргономики.

Классные доски (с использованием мела) должны быть изготовлены из материалов, имеющих высокую адгезию с материалами, используемыми для письма, хорошо очищаться влажной губкой, быть износостойкими, иметь темно-зеленый цвет и антибликовое покрытие.

Классные доски должны иметь лотки для задержания меловой пыли, хранения мела, тряпки, держателя для чертежных принадлежностей.

Допускается оборудование учебных помещений и кабинетов интерактивными досками, отвечающими санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.3.2. Требования к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления необходимых документов.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей Услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места для заполнения заявлений (обращений) и оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений (обращений) и канцелярскими принадлежностями.

2.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре):

Учреждение обеспечивается компьютерным оборудованием, оргтехникой. Оргтехника и оборудование должны быть исправны и доступны для исполнителей Услуги – работников Учреждения.

2.5. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу).

2.5.1. Учреждение должно располагать количеством работников в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. На работу принимаются лица, имеющие профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании. К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги Учреждением.

Исходя из особенностей предоставления Услуги, установлены следующие требования к технологии оказания Услуги Учреждением:

- к порядку доступа и обращения в Учреждение, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

- к перечню документов, необходимых для получения Услуги;

- к составу и последовательности действий получателя Услуги и Учреждения, предоставляющего Услугу;

- к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального получателя Услуги;

- к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания получения Услуги после оформления соответствующего запроса;

- к очередности предоставления Услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на Услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания Услуги;

- к перечню оснований для отказа в оказании Услуги;

- к результатам, которые должны быть достигнуты при получении Услуги получателем Услуги;

- к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги;

- к порядку исправления возможных недостатков оказанной Услуги.

2.7. Особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу (состав и доступность информации об Учреждении, информация о порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации).

2.7.1. Информирование о предоставлении Услуги осуществляется специалистами Учреждения в соответствии с режимом его работы.

В Учреждении должны быть установлены информационные стенды, содержащие сведения о бесплатной основе Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Родители (законные представители) получателя Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге.

Родители (законные представители) получателя Услуги вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых Учреждением при предоставлении Услуги.

Информация об Учреждении: его адрес (местонахождение), фамилия, имя отчество руководителя Учреждения, лиц, предоставляющих Услугу, адрес электронной почты, наименование официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о порядке и правилах предоставления Услуги размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновляется (актуализируется) по мере ее изменения.

2.7.2. Требования к информационным стендам Учреждения.

На информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

- нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги;

- образцы бланков обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги;

- режим работы Учреждения, номера телефонов руководителя Учреждения, специалистов Учреждения, предоставляющих Услугу;

- порядок работы с обращениями (жалобами) получателей Услуги;

- информация о порядке обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих Услугу.

2.8. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически выполненной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом.

Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения, его заместителями или старшим воспитателем в соответствии с приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль подразделяется:

- оперативный контроль (по жалобе потребителя Услуги);

- итоговый контроль по итогам полугодия и года;

- тематический контроль.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

Управление осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству её предоставления путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения за полугодие и год;

- анализа обращений (заявлений, предложений) и жалоб граждан в Учреждении;

- проведения контрольных мероприятий.

2.9. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

Руководитель Учреждения и педагогический коллектив является лицом, ответственным за предоставление Услуги. Перечень иных должностных лиц, специалистов Учреждения, ответственных за предоставление Услуги, устанавливается приказом руководителя Учреждения.

За нарушение требований настоящего Стандарта, связанных с предоставлением Услуги, работники Учреждения, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность работников, предоставляющих Услугу, за нарушения предоставления Услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

Работниками Учреждения, предоставляющими Услугу, обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

За нарушение требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) работники Учреждения, предоставляющие Услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**3. Требования к технологии оказания Услуги Учреждением.**

3.1. Требования к порядку доступа и обращения в Учреждение, перечню документов, необходимых для получения Услуги, получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений).

3.1.1. Контингент детей в Учреждении формируется в соответствии с возрастом ребенка. Порядок комплектования закрепляется в уставе Учреждения.

3.1.2. Постановка на учет детей для определения их в Учреждение осуществляется Управлением образования.

3.1.3. В Учреждение принимаются дети

- дошкольное образование - в возрасте от одного года до 7 лет;

- общее образование - в возрасте от 6,5 лет до 18 лет.

Прием детей осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) ребенка, медицинского заключения и документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей).

Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются только с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов Учреждение обязано обеспечить необходимые условия для организации коррекционной работы.

Количество групп детей, классов в Учреждении определяется учредителем.

Комплектование групп осуществляется исходя из гигиенического норматива площади на одного ребенка в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

3.1.4. Стоимость содержания детей (присмотр и уход за детьми) в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, устанавливается учредителем.

3.1.5. Образцы бланков обращений (заявлений) размещаются в общедоступных местах (на информационных стендах в помещениях Учреждения). Регистрация обращений (заявлений) осуществляется работниками Учреждения, ответственными за регистрацию документов в Учреждении, с проставлением даты и входящего номера обращения (заявления) в течение 3-х дней с момента подачи обращения (заявления) в Учреждение. Обращение (заявление) в письменной форме и (или) в электронной форме рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращение (заявление) фиксируется в книге (журнале) регистрации обращений (заявлений) на качество Услуги.

3.2. Требования к процедуре предоставления Услуги (составу и последовательности действий получателя Услуги и Учреждения) состоит из следующих этапов:

- представление документов, необходимых для постановки на учет ребенка в целях его приема в Учреждение, в соответствии с подпунктом 3.1.2 пункта 3.1 настоящего Стандарта;

- постановка на учет (отказ в постановке на учет) детей в целях их определения в Учреждение;

- выдача (отказ в выдаче) направления ребенка в Учреждение;

- представление документов, необходимых для приема ребенка в Учреждение, в соответствии с подпунктом 3.1.3 пункта 3.1 настоящего Стандарта;

- рассмотрение Учреждением заявления и документов, связанных с приемом ребенка в Учреждение;

- издание приказа руководителя Учреждения о зачислении ребенка в Учреждение или отказ в зачислении ребенка в Учреждение;

- заключение договора между родителями (законными представителями) ребенка и Учреждением, связанного с предоставлением Услуги;

- предоставление Услуги.

3.3. Требования к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального получателя Услуги.

3.3.1. Содержание Услуги определяется санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений и образовательной программой, утверждаемой и реализуемой Учреждением самостоятельно, которая должна обеспечивать достижение получателями Услуги результатов освоения основных образовательных программ дошкольного образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами.

3.3.2. Требования к содержанию Услуги на одного потенциального получателя Услуги:

- охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья обучающихся;

- осуществление познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития ребенка в соответствии с реализуемой образовательной программой дошкольного образования;

- обеспечение условий для социальной адаптации детей дошкольного возраста:

- присмотр и уход за детьми;

- медицинское сопровождение детей (проведение профилактических и оздоровительных мероприятий);

- обеспечение воспитанников сбалансированным питанием в соответствии с их возрастом;

- воспитание с учетом возрастных категорий воспитанников гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;

- осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии воспитанников;

- взаимодействие с семьями воспитанников для обеспечения полноценного развития детей;

- оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

3.4. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания получения Услуги после оформления соответствующего запроса.

3.4.1. Услуга предоставляется в течение всего периода пребывания получателя Услуги в Учреждении с момента зачисления его в Учреждение и до момента отчисления из Учреждения.

Комплектование списочного состава групп Учреждения на новый учебный год проводится Управлением ежегодно с 1 мая по 30 июня. В остальное время проводится доукомплектование Учреждения в соответствии с установленной нормативной наполняемостью групп.

Основания для отказа в выдаче направления ребенка в Учреждение (в предоставлении места в Учреждении) предусмотрены пунктом 3.6 настоящего Стандарта.

3.4.2. Сроки регистрации и рассмотрения обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги, установлены подпунктом 3.1.5 пункта 3.1 настоящего Стандарта. В случае принятия решения о постановке ребенка на учет (отказе в постановке на учет) для зачисления Учреждение, о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в Учреждение заявителю в течение 30 дней после регистрации документов, указанных в подпунктах 3.1.2 и 3.1.3 пункта 3.1 настоящего Стандарта, направляется письмо (уведомление) о постановке ребенка на учет (отказе в постановке на учет) для зачисления Учреждение, о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в Учреждение с указанием оснований для отказа в соответствии с пунктом 3.6 настоящего Стандарта.

Порядок принятия решения о зачислении (отказе в зачислении) в Учреждение определяется уставом Учреждения.

3.4.3. По результатам зачисления ребенка в Учреждение между Учреждением и родителями (законными представителями) заключается договор, регулирующий отношения между Учреждением и родителями (законными представителями).

3.4.4. Факт ознакомления родителей (законных представителей) ребенка, в том числе через информационные системы общего пользования, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, документами, регламентирующими организацию образовательного процесса, в том числе уставом Учреждения, фиксируется в заявлении о приеме в Учреждение и заверяется личной подписью родителей (законных представителей) ребенка.

Подписью родителей (законных представителей) получателя Услуги фиксируется согласие на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

3.5. Требования к очередности предоставления Услуги в случае превышения спроса на Услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания Услуги.

Право на внеочередное, первоочередное предоставление мест в Учреждении имеют дети категорий граждан в соответствии с действующим законодательством.

3.6. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

- непредставление родителями (законными представителями) документов, предусмотренных подпунктом 3.1.2 пункта 3.1 настоящего Стандарта (при отказе в постановке ребенка на учет в Учреждении);

- непредставление документов, указанных в подпункте 3.1.3 пункта 3.1 настоящего Стандарта (при отказе в приеме ребенка в Учреждение);

- несоответствие ребенка возрастной группе (при отказе в выдаче направления в Учреждение);

- наличие соответствующего медицинского заключения учреждения здравоохранения о состоянии здоровья ребенка, свидетельствующее о невозможности нахождения ребенка в Учреждении (при отказе в выдаче направления в Учреждение; при отказе в приеме ребенка в Учреждение);

- отсутствие свободных мест в Учреждении (при отказе в выдаче направления в Учреждение).

3.7. Требования к результату предоставления Услуги, показатели оценки качества предоставления Услуги.

3.7.1. Результатом Услуги является предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования и воспитание детей.

3.7.2. Качественно предоставленная Услуга должна обеспечивать объем и качество Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

3.7.3. Для оценки качества предоставляемой Услуги вводятся показатели качества, которые представлены в настоящем Стандарте.

3.8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги установлен разделом 4 настоящего Стандарта.

3.9. Исправление возможных недостатков при оказании Услуги осуществляется путем подачи жалобы родителя (законного представителя) получателя Услуги (в случае если жалоба признана обоснованной) при оперативном принятии мер работниками Учреждения в целях устранения недостатков, указанных в жалобе родителя (законного представителя) получателя Услуги.

**4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги.**

4.1. Жалобы на недостаточную доступность и качество Услуги, на соблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги подаются на имя руководителя Учреждения.

Заявитель вправе обратиться с жалобой (далее – обращение) в Учреждение в устной, письменной и (или) электронной форме. Обращение в письменной и (или) электронной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

4.2. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявитель представляет интересы юридического лица);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

- личную подпись заявителя;

- дату обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.4. Обращение в устной форме заносится в журнал регистрации устных обращений в день обращения заявителя. Форма журнала регистрации устных обращений утверждается руководителем Учреждения.

4.5. При обращении заявителем должны соблюдаться требования Федерального закона от 26 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица) либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.7. Ответ на обращение заявителя не дается в случае отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления обращения заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

4.9. Если жалоба, изложенная в обращении, признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, специалисту Учреждения, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего Стандарта.

**5. Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

Дошкольное образование

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиепоказателя | Единицаизмерения | Формуларасчета | Значения показателей качества муниципальной услуги. |
|  | Доля воспитанников с различным уровнем усвоения программного материала (высокий). | % | **КВ/КП\*100%**КВ – количество воспитанников с высоким уровнем;КП – количество воспитанников всего проверенных. | **17** |
|  | Доля воспитанников с различным уровнем усвоения программного материала (средний). | % | **КС/КП\*100%**КС – количество воспитанников со средним уровнем;КП – количество воспитанников всего проверенных. | **74** |
|  | Доля воспитанников с различным уровнем усвоения программного материала (низкий). | % | **КН/КП\*100%**КН – количество воспитанников с низким уровнем;КП – количество воспитанников всего проверенных. | **9** |
|  | Готовность выпускников к обучению на 2 уровне общего образования. | % | **ВГ/В\*100%**ВГ – выпускники с высоким уровнем готовности к обучению в школе; В – общее число выпускников. | **96** |
|  | Доля воспитанников, охваченных образовательной программой. | % | **СС/НН\*100%** (СС - списочный состав; НН – норматив наполняемости по заданию). | **100** |
|  | Удельный вес численности воспитанников в возрасте от 3 до 7 лет, охваченных образовательными программами, соответствующими ФГОС дошкольного образования. | % | **КВ/СС\*100%**(КВ – количество воспитанников в возрасте от 3 до 7 лет, охваченных образовательными программами, соответствующими ФГОС дошкольного образования, СС – списочный состав воспитанников в возрасте от 3 до 7 лет) | **100** |
|  | Посещаемость дошкольного учреждения. | % | **П/С\*100%** (П – посещаемость детей по дето-дням; С – плановые дни посещаемости). | **70** |
|  | Количество дней, пропущенных по болезни. | Дето-дни | **КБ/С** (КБ-кол-во дней пропущенных по болезни за период; С – списочный состав). | **15** |
|  | Уровень укомплектованности кадрами. | % | **КСОТ/ШК\*100%** (КСОТ – количество сотрудников;ШК – штатное количество). | **100** |
|  | Профессиональное образование педагогического коллектива и руководящего состава. | % | **К1/КПС \*100%** (К1 – количество педагогических сотрудников и руководящего состава с профессиональным образованием; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **100** |
|  | Количество случаев травматизма. | раз | **нет** | **0** |
|  | Повышение квалификации. | % | **КПП/КПС\*100%** (КПП – количество педагогических сотрудников и руководящего состава, прошедших курсы повышения квалификации за 3 года в объеме 240-250 часов; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **100** |
|  | Доля педагогических работников, которым при прохождении аттестации присвоена первая или высшая категория. | % | **ПА/КП\*100%** **(**ПА – кол-во аттестованных сотрудников;КП – кол-во сотрудников) | **37,7** |
|  | Открытость и доступность информации о системе образования. | % | Нет. | **100** |

Общее образование

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиепоказателя | Единицаизмерения | Формуларасчета | Значения показателей качества муниципальной услуги. |
|  | Результаты ЕГЭ по русскому языку. | % | **КВР/ОК\*100%** **(**КВР – кол-во выпус., успешно прошедших гос. (итоговую) аттестацию;ОК- общее число обучающихся, сдававших гос. итоговую аттестацию). | **94** |
|  | Результаты ЕГЭ по математике. | % | **КВМ/ОК\*100%** (КВМ кол-во выпус., успешно прошедших гос.(итоговую) аттестацию; ОК- общее число обучающихся, сдававших гос. итоговую аттестацию. | **90** |
|  | Результаты ГИА – 9 по русскому языку. | % | **КВ/ОК\*100%** КВ– кол-во выпуск., успешно прошедших гос. (итоговую) аттестацию; ОК- общее число обучающихся, сдававших гос. итоговую аттестацию). | **90** |
|  | Результаты ГИА – 9 по математике. | % | **КВ/ОК\*100%** КВ– кол-во выпуск., успешно прошедших гос. (итоговую) аттестацию; ОК- общее число обучающихся, сдававших гос. итоговую аттестацию). | **90** |
|  | Качество знаний. | % | **КО4и5/КОВ\*100%** **(**КО4и5 кол –во обучающихся на 4 и 5;КОВ - кол –во обучающихся всего) | **48,9** |
|  | Успеваемость. | % | **КОУ/КОВ\*100%** **(**КОУ – кол – во обучающихся успевающих;КОВ – кол –во обучающихся всего) | **98,5** |
|  | Высокая сформированность метапредметных УУД – основное общее образование. | % | **Нет** | **4** |
|  | Базовая сформированность метапредметных УУД – основное общее образование. | % | **Нет** | **45** |
|  | Низкая сформированность метапредметных УУД – основное общее образование. | % | **Нет** | **51** |
|  | Удельный вес численности учителей в возрасте до 30 лет в общей численности учителей. | % | **ЧУ30/ЧУ\*100%** (ЧУ30 – численность учителей до 30 лет; ЧУ – всего численность учителей). | **14,3** |
|  | Доля педагогических работников, которым при прохождении аттестации присвоена первая или высшая категория. | % | **ПА/КП\*100%** **(**ПА – кол-во аттестованных сотрудников;КП – кол-во сотрудников) | **44,4** |
|  | Профессиональное образование педагогического коллектива и руководящего состава. | % | **КВ/КПС \*100%** (КВ– количество педагогических сотрудников и руководящего состава с высшим профессиональным образованием; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **80** |
|  | Повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка. | % | **КПП/КПС\*100%** **(**КПП – количество педагогических сотрудников и руководящего состава, прошедших курсы повышения квалификации за 3 года в объеме 240-250 часов;КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **100** |
|  | Сохранность контингента. | % | **ВО/КО\*100 %** **(**ВО – выбывшие обучающиеся в другие образовательные учреждения города Шимановска;КО - кол –во обучающихся) | **1** |
|  | Сохранность контингента (допустимый отсев). | % | **КОО/КО\*100%** **(**КОО- кол –во обучающихся, отчисленных в возрасте до 15 лет;КО - кол –во обучающихся). | **0,18** |
|  | Обеспеченность обучающихся учебниками за счет фонда школьной библиотеки. | % | **КОО/СО\*100%** **(**КОО – кол –во обучающихся обеспеченных учебной литературой;КО - кол –во обучающихся). | **100** |
|  | Количество обучающихся на 1 компьютер. | Чел. | **КО / КК** **(**КО - кол –во обучающихся;КК – кол-во компьютеров). | **8** |
|  | Создание условий для  получения горячего питания обучающимися. | % | Нет. | **100** |
|  | Количество случаев травматизма. | раз | Нет. | **0** |
|  | Организация внеурочной деятельности обучающихся во второй половине дня, для которых реализуются программы в соответствии с ФГОС. | % | **КО/ОК\*100%** **(**КО - кол-во обучающихся, охваченных организованной внеурочной деятельностью, для которых реализуются программы в соответствии с ФГОС;ОК - общее кол-во обучающихся).  | **55** |
|  | Организация внеурочной деятельности обучающихся во второй половине дня, не перешедших на ФГОС. | % | **КО/ОК\*100%** **(**КО - кол-во обучающихся не перешедших на ФГОС, охваченных организованной внеурочной деятельностью;ОК - общее кол-во обучающихся). | **30** |
|  | Доля детей от 6,5 до 8 лет, подлежащих обучению и не приступивших к занятиям.  |  | **КО1/КД****(**КО1- кол-во обучающихся в 1 классе;КД –кол-во детей, подлежащих обучению в 1 классе). | **0** |
|  | Открытость и доступность информации о системе образования. | % | Нет. | **100** |

Приложение № 2

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Организация предоставление и дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях города Шимановска»**

**I. Общие положения**

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставление и дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях города Шимановска» (далее по тексту – Стандарт; услуга) является Управление образования администрации города Шимановска (далее по тексту - Управление образования).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств в сфере социальной политики города и оценки соответствия качества фактически предоставляемой услуги установленному Стандарту.

1.4. Законодательные, нормативно-правовые и правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ТК РФ) (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989); Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р
«Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;

приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

-открытый доступ к сведениям об услуге;

-документы, регламентирующие деятельность муниципальной образовательной организации дополнительного образования детей, предоставляющей услугу (далее по тексту – Организация);

-удобный режим работы Организации;

-наличие специального технического оснащения Организации;

- укомплектованность специалистами, имеющими образовательный ценз и уровень квалификации, достаточные для предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие требований к технологии оказания услуги;

- содержание информации в разрезе предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля (оценки) деятельности Организации, а также соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту;

-перечень ответственных работников Организации и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуги в Организации;

-наличие финансирования Организации в объеме, достаточном для содержания зданий (помещений) и территории в соответствии с требованиями надзорных органов, обеспечения материально-технической базы и кадрового ресурса для предоставления гражданам услуги надлежащего качества.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Содержание (предмет) услуги:

1. прием в Организацию;
2. реализацию дополнительных общеобразовательных программ;
3. информирование населения о содержании, порядке предоставления и качестве услуги.

2.2. Получателями услуги являются граждане в возрасте от 5 до 18 лет (далее по тексту - ребенок, дети, обучающиеся, потребитель услуги).

Возможно снижение и увеличение возрастных рамок при условии соблюдения требований действующих нормативных документов.

2.3. Объем услуги определяется количеством обучающихся в Организации в течение года, в соответствии с муниципальным заданием на текущий год.

Единица измерения: 1 обучающийся.

2.4. Обязательные документы, регламентирующие деятельность Организации, предоставляющей услугу

- устав Организации;

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной регистрации Организации, осуществляющей образовательную деятельность;

- санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам зданий, сооружений, строений, помещений, оборудования и иного имущества, которые используются в образовательной деятельности;

Обязательные локальные нормативные акты, устанавливающие/регламентирующие:

- правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка;

- штатное расписание;

- правила приема обучающихся в Организацию;

- порядок и основание перевода, отчисления и восстановления обучающихся;

- порядок обучения по индивидуальному учебному плану, в том числе порядок ускоренного обучения, в пределах осваиваемой дополнительной общеобразовательной программы;

- порядок посещения мероприятий, проводимых Организацией, не предусмотренных дополнительными общеобразовательными программами;

- режим занятий обучающихся;

- порядок индивидуального учета результатов освоения обучающимися дополнительных общеобразовательных программ, а также хранения в архивах информации об этих результатах на бумажных и электронных носителях;

- порядок внутренней системы оценки качества образования;

- формирование аттестационной комиссии по аттестации педагогических работников;

- порядок создания и организации работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнителями, принятие ею решений;

- права педагогических работников на бесплатное пользование библиотекой и информационными ресурсами, а также доступ к информационно-телекоммуникационным сетям и базам данных, учебным и методическим материалам, материально-техническим средствам обеспечения образовательной деятельности, необходимым для качественного осуществления педагогической, научной или исследовательской деятельности, бесплатное пользование образовательными, методическими и научными услугами Организации.

Организации должна иметь акт готовности к учебному году, включающий заключения уполномоченных органов.

2.5. Условия размещения и режим работы Организации.

Организация размещается в зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, имеет доступ к сети «Интернет».

В здании Организации предусматриваются следующие помещения:

-учебные помещения, включающие рабочую зону для обучающихся, рабочую зону педагога дополнительного образования, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, а также зону для индивидуальных занятий обучающихся и возможной активной деятельности;

-гардеробная;

-иные помещения.

Набор помещений здания Организации определяется направленностью реализуемых дополнительных программ.

При спортивных и хореографических залах оборудуются помещения для переодевания раздельно для мальчиков и девочек. Каждый занимающийся в зале обеспечивается шкафчиком или вешалкой для одежды.

Площади и оборудование помещений для занятий с использованием персональных компьютеров должны соответствовать гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

Предусматривается отдельное место (или помещение) для хранения уборочного инвентаря, которое оборудуется шкафом.

В здании размещаются раздельные туалеты для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Для персонала выделяется отдельный туалет.

Допускается количество туалетов и санитарно-технических приборов в соответствии с проектом здания.

Указанные помещения и другие помещения Организации по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Режим работы Организации определяется в соответствии с годовым календарным учебным графиком, разработанным и утвержденным Организацией самостоятельно по согласованию с Управлением образования.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха обучающихся Организации по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей обучающихся и установленных санитарно-гигиенических норм.

Расписание занятий в Организации составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной деятельности обучающихся в общеобразовательных организациях.

Между занятиями в общеобразовательной организации (независимо от обучения) и посещением обучающихся занятий по дополнительным программам различной направленности должен быть перерыв для отдыха не менее 30мин.

Занятия в Организации начинаются не ранее 08.00 час., а их окончание - не позднее 20.00 час. Для обучающихся в возрасте 16-18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

Занятия детей в Организации могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулярные дни.

Рекомендуемая продолжительность занятий детей в учебные дни - не более 3-х академических часов в день, в выходные и каникулярные дни - не более 4 академических часов в день.

После 30 - 45 минут теоретических занятий рекомендуется организовывать перерыв длительностью не менее 10 мин.

В Организации при наличии двух смен занятий необходимо устраивать не менее 30-минутный перерыв между сменами для уборки и проветривания помещений.

2.6. Техническое оснащение Организации

Организация должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям действующих стандартов, технических условий, СанПиН 2.4.4.3172-14, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество предоставляемой услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.7. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных групп (объединений дополнительного образования). Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу Организации.

К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

Комплектование штата работников Организации осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Уровень квалификации руководящих, педагогических и иных работников Организации для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Непрерывность профессионального развития педагогических работников Организации, оказывающей услугу, должна обеспечиваться освоением педагогическими работниками Организации дополнительных профессиональных образовательных программ в объеме не менее 72 часов, не реже чем каждые три года в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения данного вида образовательной деятельности.

В целях подтверждения соответствия педагогических работников Организации занимаемым ими должностям проводится аттестация педагогических работников один раз в пять лет на основе оценки их профессиональной деятельности аттестационными комиссиями, самостоятельно формируемыми Организацией.

**3. Технология оказания услуги**

3.1. Прием детей в Организацию

Прием детей в Организацию осуществляет руководитель самостоятельно на основании устава.

Прием заявлений и зачисление детей производится на начало учебного года. В отдельных случаях прием заявлений и зачисление детей в Организацию возможны в течение учебного года.

Прием заявлений и необходимых документов для зачисления в Организацию может производиться в электронном виде.

Правила приема в Организацию доводятся до сведения детей, их родителей (законных представителей) посредством размещения на информационных стендах, расположенных в Организации в доступном для посетителей месте, а также в средствах массовой информации и на сайте Организации в сети «Интернет».

Прием и регистрация заявлений для зачисления детей в Организацию проводится с 01 июня по 15 сентября текущего года.

При наличии свободных мест в Организации прием и регистрация заявления производиться в день обращения заявителя.

Зачисление в Организацию оформляется распорядительным актом руководителя Организации в течение 7 рабочих дней после приема документов.

3.2. Перечень документов, необходимых для получения услуги

Для получения услуги родители (законные представители) несовершеннолетнего, либо сам ребенок представляют в Организацию следующие документы:

заявление;

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

Требование предоставления других документов в качестве основания для зачисления детей в Организацию не допускается.

3.3. Состав и последовательность действий получателя услуги и Организации, предоставляющей услугу

Для зачисления в Организацию ребенка родителям (законным представителям) несовершеннолетнего ребенка или самому обучающемуся необходимо:

1) обратиться в Организацию с целью регистрации заявления о приеме в данную Организацию (при себе иметь документ, удостоверяющий личность) либо зарегистрировать заявление через Единый портал государственных услуг или в автоматизированной информационной системе «Е-Услуги. Образование», доступной через сайт Управления образования http://edusnz.vega-int.ru;

2) для подтверждения данных заявления, зарегистрированного через Единый портал государственных услуг или в автоматизированной информационной системе «Е-Услуги. Образование» предоставить в Организацию необходимый пакет документов (пункт 2.11.2.) в течение 30 календарных дней с момента регистрации заявления, но не позднее 15 сентября текущего года;

3) руководитель Организации при отсутствии основания для отказа в приеме в Организацию, указанных в пункте 3.2. документов настоящего Стандарта, издает распорядительный акт о зачислении в данную Организацию или дает мотивированный отказ в зачислении.

Зачисление в Организацию производится в порядке очередности подачи документов, указанных в пункте 2.11.2.

Организация знакомит поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся;

4) после зачисления ребенка в Организацию последняя осуществляет образовательный процесс, содержание которого определяется дополнительными общеобразовательными программами по направлениям.

3.4. Основания для отказа в предоставлении услуги

В приеме в Организацию может быть отказано в следующих случаях:

при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего пребыванию в Организации (группе);

несоответствия поступающего возрастной группе;

отсутствия свободных мест в Организации (группе).

В случае отказа в предоставлении услуги в связи с отсутствием свободных мест в Организации в объединении (группе) родители (законные представители) ребенка могут обратиться в Управление образования. Управление образования представляет родителям (законным представителям) поступающего информацию о других Организациях, оказывающих соответствующую услугу.

3.5. Реализация дополнительных общеобразовательных программ

* + 1. Содержание дополнительных программ и сроки обучения

Содержание дополнительных общеобразовательных программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной Организацией.

Организация ежегодно обновляет дополнительные общеобразовательные программы с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Образовательная деятельность по дополнительным общеобразовательным программам должна быть направлена на:

1. формирование и развитие творческих способностей учащихся;
2. удовлетворение индивидуальных потребностей учащихся в интеллектуальном, художественно-эстетическом, нравственном и интеллектуальном развитии, а также в занятиях физической культурой и спортом;
3. формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья учащихся;
4. обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания учащихся;
5. выявление, развитие и поддержку талантливых учащихся, а также лиц, проявивших выдающиеся способности;
6. профессиональную ориентацию учащихся;
7. создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепление здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда учащихся;
8. социализацию и адаптацию учащихся к жизни в обществе;
9. формирование общей культуры учащихся;
10. удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов учащихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований.

3.5.2. Организация образовательного процесса

Срок непосредственного предоставления услуги - с момента зачисления ребенка в Организацию на период реализации дополнительной общеобразовательной программы (или на период действия договора между родителями (законными представителями) ребенка и Организацией.

Образовательный процесс в Организации начинается с 15 сентября текущего года.

Занятия в объединениях могут проводиться по дополнительным общеобразовательным программам различной направленности (технической, естественнонаучной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической).

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

Образовательный процесс в Организации осуществляется в соответствии с индивидуальными учебными планами в объединениях по интересам, сформированных в группы обучающихся одного возраста или разных возрастных категорий (разновозрастные группы), являющиеся основным составом объединения (клубы, секции, кружки, лаборатории, студии, оркестры, творческие коллективы, ансамбли, театры) (далее - объединения), а также индивидуально.

Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

Формы обучения по дополнительным общеобразовательным программам определяются Организацией, самостоятельно, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Количество учащихся в объединении, их возрастные категории, а также продолжительность занятий в объединении зависят от направленности дополнительных общеобразовательных программ и определяются локальным нормативным актом Организации.

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

При реализации дополнительных общеобразовательных программ Организацией, может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании соответствующих образовательных технологий.

При реализации дополнительных общеобразовательных программ Организация, может организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха учащихся, родителей (законных представителей).

Использование при реализации дополнительных общеобразовательных программ методов и средств обучения и воспитания, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью учащихся, запрещается.

Для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов Организация организует образовательный процесс по дополнительным общеобразовательным программам с учетом особенностей психофизического развития указанных категорий учащихся.

Образовательная деятельность учащихся с ограниченными возможностями здоровья по дополнительным общеобразовательным программам может осуществляться на основе дополнительных общеобразовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных учащихся, с привлечением специалистов в области коррекционной педагогики, а также педагогическими работниками, прошедшими соответствующую переподготовку.

Сроки обучения по дополнительным программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учетом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

Организация должна создать специальные условия, без которых невозможно или затруднено освоение дополнительных общеобразовательных программ указанными категориями учащихся в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии и индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида и инвалида.

Численный состав объединения может быть уменьшен при включении в него учащихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) детей-инвалидов, инвалидов.

Численность учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов и инвалидов в учебной группе устанавливается до 15 человек.

В случае превышения спроса на услугу Организация вправе привлекать сторонних специалистов и дополнительные площадки для предоставления услуги в полном объеме.

3.5.3. Результаты предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

1. развитие творческих способностей обучающихся;
2. самореализация и самовоспитание обучающихся;
3. социализация и адаптация обучающихся к жизни в обществе;
4. организация содержательного досуга и занятости обучающихся;
5. участие и результативность участия обучающихся в олимпиадах, конференциях, фестивалях, выставках, конкурсах, спортивных соревнованиях.

3.6. Основания для отчисления обучающегося из Организации

Образовательные отношения прекращаются в связи с отчислением обучающихся из Организации:

1) в связи с получением образования (завершением обучения);

2) досрочно (в случаях, предусмотренных статьей 61 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Отчисление обучающихся из Организации производится распорядительным актом Организации.

3.7. Информирование населения о содержании, порядке предоставления и качестве услуги

Информационное сопровождение деятельности Организации должно осуществляться в соответствии со ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникативной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582, Порядком предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта, утвержденным приказом министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н.

**4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

Обучающиеся и (или) их родители (законные представители) имеют право обращаться лично, через онлайн приемную на официальном сайте Организации, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения как непосредственно в Организацию, в том числе и комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, так и в Управление образования, а также иные компетентные органы государственной власти и местного самоуправления и к должностным лицам.

Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, адрес электронной почты (при обращении в интернет-приемную), по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Организацию или Управление образования, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях руководитель Организации, Управление образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом Организации в соответствии со статьей 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

**5. Контроль деятельности Организации**

Ведомственный (учредительский) контроль деятельности Организации за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту осуществляет Управление образования согласно Положению об организации ведомственного контроля деятельности подведомственных Управлению образования учреждений.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органы Государственной противопожарной службы, другие государственные контролирующие органы.

Внутриучрежденческий (должностной) контроль осуществляется руководителем Организации, его заместителем (ями).

Организация должна иметь документально оформленную внутриучрежденческую (должностную) систему контроля за деятельностью структурных подразделений и работников по оказанию услуги на ее соответствие настоящему стандарту Стандарту, другим нормативным документам в сфере образования.

Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, рассматриваются на заседаниях педагогических советов, профсоюзных комитетов, совещаниях при руководителе Организации, начальнике Управления образования, с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Привлечение к ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**6.Ответственность за качество оказания услуги.**

Ответственность за качество оказания услуги и соответствие оказываемой услуги настоящему Стандарту несет руководитель Организации.

Руководитель Организации определяет основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Руководитель Организации обязан:

обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех работников Организации;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего трудового коллектива Организации, осуществляющего предоставление услуги;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

обеспечить внутриучрежденческий (должностной) контроль соблюдения настоящего Стандарта в Организации;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги.

**7. Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиепоказателя | Единицаизмерения | Формуларасчета | Значения показателей качества муниципальной услуги. |
|  | Доля призеров и победителей разноуровневых конкурсных мероприятий. | % | **КП/КУ\*100 (**КП – кол-во обучающихся – победителей;КУ- кол-во обучающихся участвующих в мероприятиях). | **25** |
|  | Доля обучающихся, участвующих в разноуровневых конкурсных мероприятиях. | % | КУ/СД\*100 (КУ- кол-во обучающихся участвующих в мероприятиях; СД- списочный состав обучающихся). | **30** |
|  | Сохранность контингента. | % | **СНГ/СКГ\*100% (**СНГ – списочный состав на начало учебного года; СКГ – списочный состав на конец предыдущего учебного года). | **90** |
|  | Сохранность контингента (допустимый отсев). | % | **СПР /СНГ \*100% (**СПР – списочный состав на проверяемый период.; СНГ – списочный состав на начало учебного года). | **85** |
|  | Средняя наполняемость групп. | Кол-во обучающихся | **КО/КГ (**КО – кол-во обучающихся;КГ – кол-во групп). | **10** |
|  | Соответствие количество направленностей виду учреждения. | Ед. | **Нет.** | **6** |
|  | Доля обучающихся, охваченных разными организационными формами в каникулярное время. | % | **КЛ/СД\*100 (**КЛ- кол-во детей охваченных разными организационными формами в каникулярное время;КОГ- количество обучающихся города). | **30** |
|  | Доля обучающихся, охваченных разными организационными формами, мероприятиями оздоровительного отдыха в летний период. | % | **КЛ/СД\*100 (**КЛ- кол-во обучающихся охваченных разными организационными формами в летний период;СД- списочный состав обучающихся). | **40** |
|  | Доля программ дополнительного образования, срок реализации 3 и более лет. | % | **П3/ПО\*100 (**П3-кол-во программ 3 и более лет обучения; ПО- общее кол-во программ). | **80** |
|  | Укомплектованность штатов. | % | **КСОТ/ШК\*100%** **(**КСОТ – количество сотрудников; ШК – штатное количество). | **100** |
|  | Профессиональное образование педагогического коллектива и руководящего состава. | % | **К1/КПС \*100%** **(**К1 – количество педагогических сотрудников и руководящего состава с профессиональным образованием; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **80** |
|  | Доля педагогических работников, которым при прохождении аттестации присвоена первая или высшая категория. | % | **ПА/КП\*100%** **(**ПА – кол-во аттестованных сотрудников;КП – кол-во сотрудников) | **46** |
|  | Повышение квалификации. | % | **КПП/КПС\*100%** (КПП – количество педагогических сотрудников и руководящего состава, прошедших курсы повышения квалификации за 3 года в объеме 240-250 часов; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **100** |
|  | Количество случаев травматизма. | раз | Нет. | **0** |
|  | Наличие и обновление сайта учреждения. | % | - | **100** |

Приложение № 3

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление психолого-педагогической, медико-социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, в своем развитии и социальной адаптации»**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление психолого-педагогической, медико-социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, в своем развитии и социальной адаптации» (далее по тексту – Стандарт; услуга) является Управление образования администрации города Шимановска (далее по тексту - Управление образования).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги.

1.3.Настоящий Стандарт разработан в целях повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств в сфере социальной политики города и оценки соответствия качества фактически предоставляемой услуги установленному Стандарту.

1.4. Законодательные, нормативно-правовые и правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ТК РФ) (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989); Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;

- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р
«Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;

приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

 -открытый доступ к сведениям об услуге;

-документы, регламентирующие деятельность муниципальной образовательной организации, предоставляющей услугу (далее по тексту – Учреждение);

-удобный режим работы Учреждения;

-наличие специального технического оснащения Учреждения;

- укомплектованность специалистами, имеющими образовательный ценз и уровень квалификации, достаточные для предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие требований к технологии оказания услуги;

-содержание информации в разрезе предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля (оценки) деятельности Учреждения, а также соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту;

-перечень ответственных работников Учреждения и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуги в Учреждении;

-наличие финансирования Учреждения в объеме, достаточном для содержания зданий (помещений) и территории в соответствии с требованиями надзорных органов, обеспечения материально-технической базы и кадрового ресурса для предоставления гражданам услуги надлежащего качества.

**2. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Содержание (предмет) услуги:

1. прием в Учреждение;
2. реализация программ;
3. информирование населения о содержании, порядке предоставления и качестве услуги.

2.2. Получателями услуги являются граждане в возрасте от 3 до 18 лет (далее по тексту - ребенок, дети, обучающиеся, потребитель услуги).

Возможно снижение и увеличение возрастных рамок при условии соблюдения требований действующих нормативных документов.

2.3. Объем услуги определяется количеством обучающихся в Учреждении в течение года, в соответствии с муниципальным заданием на текущий год.

Единица измерения: 1 обучающийся.

2.4. Обязательные документы, регламентирующие деятельность Учреждения, предоставляющей услугу

- устав Учреждения;

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной регистрации Учреждения, осуществляющей образовательную деятельность;

- санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам зданий, сооружений, строений, помещений, оборудования и иного имущества, которые используются в образовательной деятельности.

Обязательные локальные нормативные акты, устанавливающие/регламентирующие:

- правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка;

- штатное расписание;

- режим занятий обучающихся;

- порядок индивидуального учета результатов освоения обучающимися программ, а также хранения в архивах информации об этих результатах на бумажных и электронных носителях;

- формирование аттестационной комиссии по аттестации педагогических работников;

- права педагогических работников на бесплатное пользование библиотекой и информационными ресурсами, а также доступ к информационно-телекоммуникационным сетям и базам данных, учебным и методическим материалам, материально-техническим средствам обеспечения образовательной деятельности, необходимым для качественного осуществления педагогической, научной или исследовательской деятельности, бесплатное пользование образовательными, методическими и научными услугами Организации.

Учреждение должно иметь акт готовности к учебному году, включающий заключения уполномоченных органов.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Организация размещается в зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, имеет доступ к сети «Интернет».

В здании Учреждения предусматриваются следующие помещения:

-учебные помещения, включающие рабочую зону для обучающихся, рабочую зону педагога, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, а также зону для индивидуальных занятий, обучающихся и возможной активной деятельности;

-гардеробная;

-иные помещения.

Набор помещений здания Учреждения определяется направленностью реализуемых программ.

Площади и оборудование помещений для занятий с использованием персональных компьютеров должны соответствовать гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

Предусматривается отдельное место (или помещение) для хранения уборочного инвентаря, которое оборудуется шкафом.

В здании размещаются раздельные туалеты для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Для персонала выделяется отдельный туалет.

Допускается количество туалетов и санитарно-технических приборов в соответствии с проектом здания.

Указанные помещения и другие помещения Учреждения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Режим работы Учреждения определяется в соответствии с годовым календарным учебным графиком, разработанным и утвержденным Учреждением самостоятельно по согласованию с Управлением образования.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха обучающихся Учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей обучающихся и установленных санитарно-гигиенических норм.

Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной деятельности обучающихся в общеобразовательных организациях.

Занятия в Учреждении начинаются не ранее 08.00 час., а их окончание - не позднее 20.00 час. Для обучающихся в возрасте 16-18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

Занятия детей в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулярные дни.

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям действующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество предоставляемой услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных групп. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу Учреждения.

К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

Комплектование штата работников Учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Уровень квалификации руководящих, педагогических и иных работников Учреждения для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Непрерывность профессионального развития педагогических работников Учреждения, оказывающей услугу, должна обеспечиваться освоением педагогическими работниками Учреждения дополнительных профессиональных образовательных программ в объеме не менее 72 часов, не реже чем каждые три года в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения данного вида образовательной деятельности.

В целях подтверждения соответствия педагогических работников Учреждения занимаемым ими должностям проводится аттестация педагогических работников один раз в пять лет на основе оценки их профессиональной деятельности аттестационными комиссиями, самостоятельно формируемыми Учреждением.

**3. Технология оказания услуги.**

3.1. Прием детей в Учреждение

Прием детей в Учреждение осуществляет руководитель самостоятельно на основании устава.

Прием заявлений и зачисление детей производится в течение учебного года.

Прием заявлений и необходимых документов для зачисления в Учреждение может производиться в электронном виде.

Правила приема в Учреждение доводится до сведения детей, их родителей (законных представителей) посредством размещения на информационных стендах, расположенных в Учреждении в доступном для посетителей месте, а также в средствах массовой информации и на сайте Учреждения в сети «Интернет».

3.2. Перечень документов, необходимых для получения услуги

Для получения услуги родители (законные представители) несовершеннолетнего, либо сам ребенок представляют в Учреждение следующие документы:

заявление.

Требование предоставления других документов в качестве основания для зачисления детей в Учреждение не допускается.

3.3. Состав и последовательность действий получателя услуги и Учреждения, предоставляющего услугу.

Для зачисления в Учреждение ребенка родителям (законным представителям) несовершеннолетнего ребенка или самому обучающемуся необходимо:

1) обратиться в Учреждение с целью регистрации заявления о приеме в данное Учреждение (при себе иметь документ, удостоверяющий личность).

2) руководитель Учреждения при отсутствии основания для отказа в приеме в Учреждение, указанных в пункте 3.2. документов настоящего Стандарта, зачисляет в данное Учреждение или дает мотивированный отказ в зачислении.

Учреждение знакомит поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся;

4) после зачисления ребенка в Учреждение последнее осуществляет образовательный процесс, содержание которого определяется программами по направлениям.

3.4. Основания для отказа в предоставлении услуги

В приеме в Учреждение может быть отказано в следующих случаях:

несоответствия поступающего возрастной группе;

отсутствия свободных мест в Учреждении (группе).

В случае отказа в предоставлении услуги в связи с отсутствием свободных мест в Учреждении родители (законные представители) ребенка могут обратиться в Управление образования. Управление образования представляет родителям (законным представителям) поступающего информацию о других Учреждениях, оказывающих соответствующую услугу.

3.5. Реализация программ.

* + 1. Содержание программ и сроки обучения

Содержание программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной Учреждением.

Организация ежегодно обновляет программы с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Образовательная деятельность по программам должна быть направлена на:

1. формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья учащихся;
2. обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания учащихся;
3. создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепление здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда учащихся;
4. социализацию и адаптацию учащихся к жизни в обществе;
5. формирование общей культуры учащихся;
6. удовлетворение иных потребностей и интересов учащихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований.

3.5.2. Организация образовательного процесса

Срок непосредственного предоставления услуги - с момента зачисления ребенка в Учреждение на период реализации программы (или на период действия договора между родителями (законными представителями) ребенка и Учреждением.

Образовательный процесс в Учреждении начинается с 15 сентября текущего года.

Занятия в группах проводятся по программам различной направленности.

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

Образовательный процесс в Учреждении осуществляется в группах, обучающихся одного возраста или разных возрастных категорий (разновозрастные группы), а также индивидуально.

Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

Формы обучения по программам определяются Учреждением, самостоятельно, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Количество учащихся в группе, их возрастные категории, а также продолжительность занятий в группе зависят от направленности программ и определяются локальным нормативным актом Учреждения.

При реализации программ Учреждение, может организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха учащихся, родителей (законных представителей).

Использование при реализации программ методов и средств обучения и воспитания, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью учащихся, запрещается.

Для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов Учреждение организует образовательный процесс по программам с учетом особенностей психофизического развития указанных категорий учащихся.

Сроки обучения по программам для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов могут быть увеличены с учетом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для учащихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для учащихся детей-инвалидов и инвалидов.

Учреждение должно создать специальные условия, без которых невозможно или затруднено освоение программ указанными категориями учащихся в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии и индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида и инвалида.

Численный состав группы может быть уменьшен при включении в него учащихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) детей-инвалидов, инвалидов.

В случае превышения спроса на услугу Учреждение вправе привлекать сторонних специалистов и дополнительные площадки для предоставления услуги в полном объеме.

3.5.3. Результаты предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

1. самореализация и самовоспитание обучающихся;
2. социализация и адаптация обучающихся к жизни в обществе;
3. организация содержательного досуга и занятости обучающихся.

3.6. Основания для отчисления, обучающегося из Учреждения

Образовательные отношения прекращаются в связи с отчислением обучающихся из Учреждения в связи с завершением обучения;

3.7. Информирование населения о содержании, порядке предоставления и качестве услуги

Информационное сопровождение деятельности Учреждения должно осуществляться в соответствии со ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникативной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582, Порядком предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта, утвержденным приказом министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н.

**4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

Обучающиеся и (или) их родители (законные представители) имеют право обращаться лично, через онлайн приемную на официальном сайте Учреждения, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения как непосредственно в Учреждение, в том числе и комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, так и в Управление образования, а также иные компетентные органы государственной власти и местного самоуправления и к должностным лицам.

Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, адрес электронной почты (при обращении в интернет-приемную), по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Учреждение или Управление образования, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях руководитель Учреждения, Управление образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом Учреждения в соответствии со статьей 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

**5. Контроль деятельности Учреждения**

Ведомственный (учредительский) контроль деятельности Учреждения за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту осуществляет Управление образования согласно Положению об организации ведомственного контроля деятельности подведомственных Управлению образования учреждений.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органы Государственной противопожарной службы, другие государственные контролирующие органы.

Внутриучрежденческий (должностной) контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителем (ями).

Учреждение должно иметь документально оформленную внутриучрежденческую (должностную) систему контроля за деятельностью структурных подразделений и работников по оказанию услуги на ее соответствие настоящему Стандарту, другим нормативным документам в сфере образования.

Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, рассматриваются на заседаниях педагогических советов, профсоюзных комитетов, совещаниях при руководителе Учреждения, начальнике Управления образования, с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Привлечение к ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**6.Ответственность за качество оказания услуги.**

Ответственность за качество оказания услуги и соответствие оказываемой услуги настоящему Стандарту несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех работников Учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего трудового коллектива Учреждения, осуществляющего предоставление услуги;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

обеспечить внутриучрежденческий (должностной) контроль соблюдения настоящего Стандарта в Учреждении;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги.

**7. Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиепоказателя | Единицаизмерения | Формуларасчета | Значения показателей качества муниципальной услуги. |
|  | Средняя наполняемость групп. | Чел. | **КО/КГ** (КО – кол-во обучающихся; КГ – кол-во групп). | **17** |
|  | Количество детей, охваченных системой помощи по основным направлениям работы (от 3 до 18 лет). | Чел. | **Суммарно с нарастающим итогом.** | 700 |
|  | Охват реципиентов по направлению профилактической работы (от 7до 18 лет). | Чел. | **Суммарно с нарастающим итогом.** | 900 |
|  | Укомплектованность штатов. | % | **КСОТ/ШК\*100%** (КСОТ – количество сотрудников; ШК – штатное количество). | **100** |
|  | Профессиональное образование педагогического коллектива и руководящего состава. | % | **КВ/КПС \*100%** (КВ– количество педагогических сотрудников и руководящего состава с высшим профессиональным образованием; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **80** |
|  | Повышение квалификации. | % | **КПП/КПС\*100%** (КПП – количество педагогических сотрудников и руководящего состава, прошедших курсы повышения квалификации за 3 года в объеме 240-250 часов; КПС – количество педагогических сотрудников и руководящего состава). | **100** |
|  | Доля педагогических работников, которым при прохождении аттестации присвоена первая или высшая категория. | % | **ПА/КП\*100%** **(**ПА – кол-во аттестованных сотрудников;КП – кол-во сотрудников) | **46** |
|  |  Сохранность контингента (допустимый отсев) | % | **СПР /СНГ \*100% -100** (СПР – списочный состав на период начала работы программы; СНГ – списочный состав на завершающий этап работы программы). | **10** |
|  | Количество случаев травматизма. | раз | Нет. | **0** |
|  | Открытость и доступность информации о системе образования. | нет | Нет. | **100** |

Приложение № 4

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Обеспечение организации осуществления бухгалтерского учета и экономических услуг»**

**1. Общие положения**

 1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обеспечение организации осуществления бухгалтерского учета и экономических услуг» (далее по тексту – Стандарт; услуга) является Управление образования администрации города Шимановска (далее по тексту - Управление образования).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств в сфере социальной политики города и оценки соответствия качества фактически предоставляемой услуги установленному Стандарту.

1.4. Законодательные, нормативно-правовые и правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

 - Бюджетный кодекс Российской федерации;

 - Трудовой кодекс Российской Федерации;

 - Гражданский кодекс Российской Федерации;

 - Налоговый кодекс Российской Федерации;

 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления";

 -Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

-Федеральный закон от 06.12.2011 №402-ФЗ «О бухгалтерском учете»;

 -Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 06.12.2010 №162н «Об утверждении Инструкции по бюджетному учету»;

 -Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 16.12.2010 №174н «Об утверждении Плана счетов бухгалтерского учета бюджетных учреждений и Инструкции по его применению»;

 -Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 28.12.2010 № 191н «Об утверждении Инструкции о порядке составления и предоставления годовой, квартальной и месячной отчетности об исполнении бюджетов бюджетной системы Российской Федерации»

 -Приказ Министерства финансов Российской Федерации 25.03.2011 №33н «Об утверждении Инструкции о порядке составления, предоставления годовой, квартальной отчетности государственных (муниципальных) бюджетных и автономных учреждений»;

-Постановление Администрации города Шимановска 15.10.2013 №1905 «Об утверждении Порядка предоставления целевой субсидии на финансирование мероприятий в рамках реализации муниципальной программы «Развитие образования города Шимановска на 2014-2020 годы»;

-Постановление Администрации города Шимановска 24.06.2010 №564 «О Порядке составления и ведения реестра расходных обязательств муниципального образования город Шимановск»

-Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

-Иными нормативными правовыми актами и методическими указаниями по вопросам бухгалтерского учета.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

-открытый доступ к сведениям об услуге;

-документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения, предоставляющего услугу (далее по тексту – Учреждение);

-удобный режим работы Учреждения;

-наличие специального технического оснащения Учреждения;

- укомплектованность специалистами, имеющими образовательный ценз и уровень квалификации, достаточные для предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие требований к технологии оказания услуги;

-содержание информации в разрезе предоставления гражданам качественной услуги;

-наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля (оценки) деятельности Учреждения, а также соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту;

-перечень ответственных работников Учреждения и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуги в Учреждении;

-наличие финансирования Учреждения в объеме, достаточном для содержания зданий (помещений) и территории в соответствии с требованиями надзорных органов, обеспечения материально-технической базы и кадрового ресурса для предоставления гражданам услуги надлежащего качества.

**2. Условия и порядок оказания муниципальной услуги**

2.1. Для получения муниципальной услуги потребители муниципальной услуги необходимо заключить договор с Учреждением на ведение бухгалтерского учета и экономических услуг.

2.2. На основании договора потребители муниципальной услуги несут полную ответственность за законность совершаемых операций и правильность их оформления и обязаны своевременно передавать Учреждению необходимые для бухгалтерского учета и контроля документы (в том числе приказы, постановления, распоряжения, договоры, соглашения, сметы, нормативы).

2.3. Потребители муниципальной услуги своевременно представляет директору Учреждения, вытекающие из учетно-отчетной документации данные, необходимые для руководства их финансово-хозяйственной деятельностью, включая установленную отчетность.

2.4. Объем и сроки получения Учреждением от потребителей муниципальной услуги документов и других материалов, а также представления Учреждением данных учета и отчетности устанавливаются графиком документооборота, предусмотренным учетной политикой Учреждения.

2.5. Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги и сроки приостановления оказания муниципальной услуги:

а) муниципальная услуга не оказывается организациям, которые не заключили договор с Учреждением.

б) основаниями для приостановления оказания муниципальной услуги является:

- несвоевременное, недоброкачественное оформление и составление необходимых для бухгалтерского учета и экономических услуг документов;

- недостоверность содержащихся в представленных документах данных;

- наличие незаконных операций в представленных документах.

**3. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

3.1. Предмет (содержание) муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги по обеспечению организации и осуществлению бухгалтерского учета и экономических услуг включает в себя:

- учет денежных, основных средств и иных товарно-материальных ценностей, а также своевременное отражение в бухгалтерском учете операций, связанных с их движением по организациям, обслуживаемым Учреждением;

- учет обязательств, хозяйственных операций и результатов инвентаризаций в соответствии с договором о передаче функций по организации и ведению бухгалтерского учета Учреждения, предусмотренных за счет средств бюджетов всех уровней, внебюджетных и иных источников, поступивших для исполнения смет расходов организаций;

- учет исполнения смет доходов, расходов и реализации продукции, выполнения специальных работ с учетом специфики организаций, составление экономически обоснованных отчетных калькуляций себестоимости продукции, работ, услуг по организациям, обслуживаемым Учреждением;

- учет результатов финансово – хозяйственной деятельности организаций, обслуживаемых Учреждением в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Амурской области и муниципального образования город Шимановск;

- анализ потребностей в финансовых ресурсах организаций, с целью предоставления главному распорядителю предложений по распределению средств муниципального бюджета на очередной финансовый год и последующие плановые периоды;

- начисление и своевременное перечисление платежей в бюджеты, и внебюджетные фонды по организациям, обслуживаемым Учреждением, погашение в установленные сроки задолженности, отчисление средств в фонды экономического стимулирования и другие фонды, и резервы;

- контроль за соблюдением финансовой и кассовой дисциплины, штатных расписаний, смет, административно-хозяйственных и иных расходов в строгом соответствии с утвержденными лимитами бюджетных обязательств, не допущение необоснованного отвлечения бюджетных средств в дебиторскую задолженность, а также образования кредиторской задолженности, превышающей лимиты бюджетных обязательств;

- ведение реестра расходных обязательств, подлежащих исполнению в пределах утвержденных лимитов бюджетных обязательств и бюджетных ассигнований;

- анализ исполнения бюджетной росписи получателями бюджетных средств и исполнения соответствующей части бюджета;

-внесение предложений по формированию и изменению лимитов бюджетных обязательств и сводной бюджетной росписи;

- осуществление анализа и оценки финансовых результатов муниципальных учреждений;

- проверка, своевременное и качественное оформление первичных учетных документов;

- составление бухгалтерской отчетности на основе первичных документов и бухгалтерских записей по организациям, обслуживаемым Учреждением и составление сводной бухгалтерской отчетности по организациям, представление их в установленные сроки соответствующим органам;

- составление статистической отчетности и представление ее в соответствующие органы;

- сохранность бухгалтерских документов, оформление и передача их в установленном порядке в вышестоящие инстанции и архив Учреждения по организациям, обслуживаемым Учреждением;

- осуществление контроля за соответствием заключаемых договоров и соглашений на закупку и поставку товаров (работ, услуг) объемам ассигнований, предусмотренных сметой доходов и расходов, и сроков их исполнения;

- учет расчетов с поставщиками и подрядчиками согласно заключенным договорам на выполнение работ и оказание услуг, прием и обработка документов по приходу и списанию основных средств и иных товарно-материальных ценностей;

- проведение сверок расчетов с поставщиками и подрядчиками. Учет выбытия и перемещения нефинансовых активов, а также проведение годовой инвентаризации и выборочных проверок по сохранности нефинансовых активов;

- своевременное и правильное начисление заработной платы работникам, состоящим в штате организации, учет и оплата договоров гражданско-правового характера, а также учет средств, выданных в подотчет на командировочные и хозяйственные расходы в организациях, обслуживаемых Учреждением;

- начисление и перечисление налогов и сборов в соответствующие инстанции в размерах, установленных действующим законодательством, по организациям, бухгалтерский учет в которых осуществляет Учреждение;

- предварительный и последующий контроль, предотвращение отрицательных результатов хозяйственной деятельности организаций, обслуживаемых Учреждением и выявление внутрихозяйственных резервов обеспечивающих финансовую устойчивость;

- соблюдение установленных правил оформления приемки, хранения, отпуска и списания пришедших в негодность товарно-материальных ценностей, принадлежащих организациям на праве оперативного управления, установленных правилами проведения инвентаризации денежных средств, нефинансовых активов, расчетов и платежных обязательств;

- сбор и обработка информации, поступающей от организаций;

- обеспечение контроля по учету поступлений от приносящей доход деятельности организаций;

- своевременная и качественная подготовка и представление в территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации документов персонифицированного учета о заработке и стаже, в том числе специальном, дающем право на назначение досрочных пенсий по старости по организациям, обслуживаемым Учреждением;

- проведение ревизий и проверок финансово-хозяйственной деятельности в организациях;

- проведение других необходимых мероприятий, отвечающих задачам финансово-хозяйственного обеспечения организаций.

3.2. Результат предоставления муниципальной услуги: бухгалтерский учет и экономические услуги юридических лиц в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Обязательные документы, регламентирующие деятельность Учреждения, предоставляющего услугу:

- устав Учреждения;

- свидетельство о государственной регистрации Учреждения;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- регламент предоставления муниципальной услуги;

- стандарт качества оказания муниципальной услуги.

3.4. Основные факторы, влияющие на качество оказания муниципальной услуги:

 а) своевременность, достоверность и качество оформления бюджетной отчетности, составленной Учреждением по организациям и представленной в финансовый отдел администрации города;

 б) требования к профессиональному уровню и стажу работы бухгалтеров и экономистов, оказывающих услугу по бухгалтерскому учету и экономическим услугам:

 - наличие высшего специального образования (главный бухгалтер);

 - наличие специального образования (ведущий экономист, бухгалтер I, II категории);

 - стаж работы по специальности не менее 3-х лет;

 - повышение уровня квалификации бухгалтеров экономистов Учреждения;

в) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически оказываемой муниципальной услуги Стандарта.

3.5. Оценка качества оказание муниципальной услуги (система индикаторов качества).

Критериями оценки качества оказание муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) оказания муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Система индикаторов (характеристик) качества оказания муниципальной услуги.

 Основные показатели оценки качества оказание муниципальной услуги (индикаторы качества)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименованиепоказателя качества оказания муниципальной услуги | Единица измерения | Методика расчета | Значение индикатора | Источник информации о значения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие нарушений сроков предоставления отчетности | Да/нет |  | Наличие соответствующих уведомлений  | Уведомление о нарушении сроков предоставлении отчетности |
| Наличие случаев начисления штрафных санкций контролирующими органами | Да/нет |  | Наличие актов проверяющих организаций | Уведомление о начислении штрафных санкций  |
| Имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество оказания муниципальной услуги | Да/нет |  |  |  |
| Наличие обоснованных жалоб на некачественное оказание муниципальной услуги | Да/нет |  |  |  |
|  |  |  |

3.6. Требование к объёму оказываемых муниципальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Единица изме-рений | Объём и показатели муниципальной услуги |
| 1. | Количество обслуживаемых учреждений | Ед. | 10 |

3.7. Требования к установлению стоимости услуги

Оказание муниципальной услуги по обеспечению организации и осуществления бухгалтерского учета осуществляется Учреждением бесплатно.

3.8. Потребители муниципальной услуги вправе

Требовать предоставление необходимой информации об Учреждении, режиме его работы и оказываемой им муниципальной услуге.

 Информация о муниципальной услуге, необходимая для потребителей, размещается на русском языке.

 Сведения об оказании муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

3.9. Сроки предоставления муниципальной услуги

 Муниципальная услуга оказывается потребителю в день обращения без предварительной записи.

3.10. Информирование потребителей о муниципальной услуге

 Информация о муниципальной услуге предоставляется потребителям непосредственно в помещении Учреждения, а также с использованием средств телефонной связи, информационных писем, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

Сведения о графике (режиме) работы Учреждения содержатся на стенде (вывеске), размещенным привходе в помещение.

Информирование потребителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками Учреждения при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

3.11. Требования к режиму работы учреждения.

 Учреждение работает 5 дней в неделю.

 Выходные дни – суббота, воскресенье.

 Прием потребителей муниципальной услуги работниками Учреждения осуществляется:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник – пятница | с 8 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин. |
|  |  |

 Перерыв на обед установлен с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

3.12. Требования к месту оказания услуги.

 Муниципальная услуга оказывается в помещениях Учреждения, вход в которые доступен для всех категорий посетителей.

 Учреждение обеспечено необходимыми санитарно-бытовыми и хозяйственными принадлежностями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

 По размерам и состоянию помещений отвечает требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация т т.п.).

 Площадь помещений соответствует техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

 В случае необходимости эвакуации людей из помещений Учреждения, площадки и марши лестничных клеток, а также пути выхода должны быть свободны.

3.13. Требования к должностным лицам.

Учреждение располагает необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

 Должностные лица, обеспечивающие оказание муниципальной услуги обязаны:

 - поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания посетителей в учреждении;

 - в основу взаимоотношений с посетителями использовать принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их социального, должностного или служебного положения;

 - поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

 - препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к посетителям;

 - при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей кратко и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

3.14. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности учреждения.

Учреждение оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Оборудование, необходимое для оказания муниципальной услуги, используется специалистами Учреждения по назначению, в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии и подлежит систематической проверке.

**4.Контроль качества предоставления муниципальной услуги и удовлетворенности потребителей услуги**

Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуги, описываемых в настоящем стандарте качества, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверка может быть плановой (при проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги или отдельные вопросы), а также по конкретному обращению заявителя.

Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на внутренней комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего стандарта качества).

Система внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги разрабатывается и утверждается директором Учреждения и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению муниципальной услуги.

Внешний контроль осуществляется структурным подразделением администрации города, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей деятельности за определенный период, но не реже одного раза в квартал;

2) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

 Для оценки качества и безопасности муниципальной услуги, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги, использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Учреждения, осуществляющей бухгалтерское обслуживание организаций;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу, основных показателей деятельности Учреждения за отчетный период, и другие;

3) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги, оценка результатов опроса.

**5.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

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

 Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества   муниципальной   услуги, может   обжаловать   нарушение   настоящего   стандарта следующими способами:

- непосредственно в Учреждение;

- структурному подразделению администрации города, ответственному за организацию предоставления муниципальной услуги;

- обращение в суд.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Обращение, поступившее в Учреждение или Управление образования, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях руководитель Учреждения, Управление образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**6.Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.**

Работа Учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей муниципальной услуги, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Директор Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение стандарта качества до сотрудников;

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги.

**7. Процедура пересмотра стандарта**

Настоящий стандарт качества муниципальной услуги, независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуги подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью он должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимального возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании Стандарта, поступившие от:

- органов местного самоуправления;

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги.

Приложение № 5

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Содействие в материально-техническом обеспечении и в создании комфортных и безопасных условий для осуществления образовательной деятельности»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Содействие в материально-техническом обеспечении и в создании комфортных и безопасных условий для осуществления образовательной деятельности» (далее по тексту – Стандарт; услуга) является Управление образования администрации города Шимановска (далее по тексту - Управление образования).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств в сфере социальной политики города и оценки соответствия качества фактически предоставляемой услуги установленному Стандарту.

1.6. Конечный результат оказания муниципальной услуги.

Совершенствование хозяйственной деятельности организаций образования:

- обеспечение пожарной и общей безопасности зданий и помещений, занимаемых организациями образования;

- организация проведения ремонтных работ на объектах, занимаемых организациями образования;

- модернизация материально-технической базы организаций образования;

- повышение оснащенности организаций образования современным оборудованием.

1.7. Размер платы, взимаемой с потребителя при предоставлении Услуги, и способы ее взимания.

Предоставляется бесплатно.

1.8. Законодательные, нормативно-правовые и правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

- Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 15 ноября 1995 года №196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»;

- Закон Российской Федерации от 24 июля 1998 года №125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваниях»;

- Закон Российской Федерации от 17 июля 1999 года №181-ФЗ «Об основах охраны труда в РФ»;

- Закон Российской Федерации от 30 июня 2006 года №90-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации»;

- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме";

- Закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Закон Российской Федерации от 17 июля 2009 года № 160-ФЗ «О внесении изменений в кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2008 года № 236-р (перечень товаров (работ, услуг), размещение заказов на поставки (выполнение, оказание) которых осуществляется путем проведения аукциона);

- Закон Амурской области от 02.10.2006 N 224-ОЗ «Об охране труда»;

- Иные нормативно-правовые акты.

**2. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Содержание муниципальной услуги.

Техническое и хозяйственное обслуживание организаций образования, содействие в безопасности образовательного процесса.

2.2. Потребители муниципальной услуги.

Организации образования, заключившие договор с Учреждением.

2.3. Обязательные документы, регламентирующие деятельность Учреждения, предоставляющей услугу

- устав Учреждения;

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

- штатное расписание;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- инструкции по охране труда;

- положения об органах самоуправления Учреждения;

-иные локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление Услуги;

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Договор между Учреждением и образовательными организациями, предметом которого является содействие в материально-техническом обеспечении и в создании комфортных и безопасных условий для осуществления образовательной деятельности.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Организация размещается в зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, имеет доступ к сети «Интернет».

Для приёма заявителя, обратившегося за получением муниципальной услуги, используются рабочие места должностных лиц;

- у входной двери в кабинет должностного лица имеется настенная вывеска с указанием Ф.И.О. и должности;

- места ожидания соответствуют требованиям санитарных норм и правил;

- на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов, имеются средства пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

 - образцы документов и иная информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах рядом с кабинетами должностных лиц, в скоросшивателях (папках) на столах.

Приём юридических лиц по вопросам предоставления

муниципальной услуги осуществляется: понедельник-пятница с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00 часов.

2.5. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Оборудование, необходимое для оказания муниципальной услуги, используется специалистами Учреждения по назначению, в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии и подлежит систематической проверке.

2.6. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение располагает необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

 Должностные лица, обеспечивающие оказание муниципальной услуги обязаны:

 - поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания посетителей в учреждении;

 - в основу взаимоотношений с посетителями использовать принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их социального, должностного или служебного положения;

 - поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

 - препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к посетителям;

 - при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей кратко и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приёма;

- своевременное полное информирование о муниципальной услуге;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение требований нормативных правовых актов, регламентирующих обеспечение безопасных условий для осуществления образовательной деятельности;

- обнародование (опубликование) информации о своей деятельности в средствах массовой информации и сети Интернет;

- размещение информации о своей деятельности в помещении Учреждения.

2.8. Иные требования для предоставления муниципальной услуги.

Отсутствуют.

2.9. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.9.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.9.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной, факсимильной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

2.9.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги размещаются на Интернет-сайте zentr.shim.ucoz.ru

2.9.4. На информационном стенде в помещении Учреждения, размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

б) текст регламента;

в) перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

г) образцы оформления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования к ним;

д) режим работы Учреждения;

е) таблица сроков исполнения муниципальной услуги;

ж) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

з) порядок получения консультаций;

и) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2.9.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который позвонил потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся потребителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.9.6. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.9.7. Потребитель с учётом графика (режима) работы Учреждения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию муниципальной услуги при помощи телефонной и факсимильной связи, электронной почты или посредством личного посещения.

2.9.8. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются всеми специалистами Учреждения, оказывающими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (Учреждение и его местонахождение);

в) времени приёма и выдачи документов;

г) сроков оказания муниципальной услуги;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

е) иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

2.10. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Нет.

2.11. При наличии ответственного исполнителя все остальные исполнители ответственны за своевременный и качественный анализ информации и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки необходимых материалов (проектов документов, справок, сведений и т.д.). Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за полноту и достоверность информации.

**3.Технология оказания услуги**

3.1. Для получения муниципальной услуги потребитель в устной или письменной форме обращается в Учреждение.

3.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления на предоставление муниципальной услуги.

Нормативными правовыми актами не предусмотрены.

3.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Нормативными правовыми актами не предусмотрены.

3.4. Продолжительность и максимальный срок выполнения муниципальной услуги:

Исполнители обеспечивают оперативное рассмотрение документов, качественное исполнение документов по существу вопроса. При рассмотрении документов исполнитель выделяет документы, требующие срочного исполнения. Срочные документы исполняются немедленно.

При оперативном решении вопросов без составления дополнительных документов исполнитель делает отметки на документе: о дате поступления (если образовался интервал времени между поступлением документа и его доставкой исполнителю), о датах промежуточного исполнения (запрос сведений, телефонные переговоры и т.д.), о дате и результатах окончательного исполнения. Все отметки размещаются на свободных от текста местах.

3.5. Критерии принятия решения.

Отсутствуют.

3.6. Исполнение муниципальной услуги предусматривает:

- сбор и обработку необходимой информации;

- подготовку проекта документа;

- оформление документа;

- согласование;

- представление на подписание (утверждение) руководителем;

- подготовку к пересылке адресату.

 Исполнитель определяет необходимое количество экземпляров документа, передает документ на тиражирование. На документ, рассылаемый более, чем в четыре адреса, исполнитель готовит указатель на рассылку.

3.7. Результаты предоставления услуги

Муниципальная услуга считается исполненной и снимается с контроля после фактического выполнения поручений по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам или, если в представленных материалах о выполнении не дано дополнительных поручений и материалы не возвращены на доработку.

**4. Формы контроля за исполнением качества предоставления муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по оказанию муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Текущий контроль осуществляется путём проведения руководителем, ответственным за организацию работы по оказанию муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Амурской области, министерства образования и науки Амурской области, муниципальное образование г. Шимановска, Управление образования, Учреждение.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет: один раз в 3 месяца.

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Учреждения). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Ответственность должностного лица за решения, действие (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Ответственное должностное лицо несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приёма документов;

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

- правильность проверки документов;

- обоснованность отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- достоверность выданной информации, правомерность

- предоставления информации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги.

Требования к контролю:

- законность;

- объективность;

- всесторонность;

- своевременность.

Юридические лица при проведении проверок по их заявлениям имеют право осуществлять защиту своих прав и (или) законных интересов в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения,**

**предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.**

5.1. В части досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действия (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Заявитель имеет право на обжалование в Учреждении действий (бездействия) и решений ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может стать:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы.

- В жалобе не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- Наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членов их семей. При этом администрация Учреждения вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить автору обращения о недопустимости злоупотребления правом.

- Наличие в жалобе вопроса, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в Учреждении. О данном решении Учреждения уведомляет заявителя в письменной форме.

- Невозможность прочтения текста жалобы, о чем сообщается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению.

- Если причины, по которым жалоба не могла быть рассмотрена, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу.

5.1.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем лично в приёмную Учреждения или направление по почте жалобы в письменной форме, а также жалоба, поступившая от заявителя в ходе личного приёма руководителя Учреждения.

В жалобе заявитель в обязательном порядке:

- указывает фамилию, имя, отчество руководителя организации (либо лица, исполняющего обязанности руководителя);

- свои фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- излагает суть жалобы;

- ставит подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель жалобы имеет право:

- приложить к нему документы и материалы либо их копии;

- указать наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется;

- указать обстоятельства, на основании которых, по мнению заявителя, нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.1.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Каждое юридическое лицо имеет право:

- получить, а должностные лица, обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах;

- получать достоверную информацию о деятельности Учреждение;

- не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности администрации Учреждения, доступ к которой не ограничен;

- обжаловать в установленном порядке решения и (или) действия (бездействие) администрации Учреждения, её должностных лиц, нарушающие право на доступ к информации о деятельности администрации Учреждения и установленный порядок его реализации;

- требовать в установленном законом порядке возмещения вреда, причиненного нарушением его права на доступ к информации о деятельности администрации Учреждения.

5.1.6. Вышестоящие орган местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Начальник Управления образование администрации города Шимановска.

Адрес: 676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Крупской, 8.

Электронный адрес: gorono@inbox.ru

5.1.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистраций.

Уведомление о результате рассмотрения жалобы направляются заявителю в виде письменного ответа на бланке письма Учреждения за подписью руководителя.

При рассмотрении жалобы проводится проверка.

Проверка проводится с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответа на его обращение, содержащее жалобу на действия (бездействие) и решение должностного лица.

При проверке используется информация, предоставленная заявителем.

5.1.8. Результаты досудебного (внесудебного обжалования).

Уведомление о результате рассмотрения жалобы направляются заявителю в письменной форме.

Результаты рассмотрения жалобы является одно из принятых следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2. В части судебного обжалования

5.2.1. Сроки обжалования.

Для обращения в суд с жалобой установлены следующие сроки:

- три месяца со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его права;

 - один месяц со дня получения заявителем письменного уведомления Учреждения в удовлетворении жалобы или со дня истечения 15-ти дневного срока после подачи жалобы, если заявителем не был получен на нее письменный ответ

5.2.2. Юрисдикция суда, в который подается соответствующие заявление, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба подается по усмотрению заявителя в суд по месту его жительства либо по месту нахождения Учреждения.

В заявлении указывается, какие решения, действия (бездействие) должны быть признаны незаконными, какие права и свободы лица нарушены этими решениями, действиями (бездействием).

**6.Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.**

6.1. Работа Учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей муниципальной услуги, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

6.2. Директор Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

6.3. Директор Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение стандарта качества до сотрудников;

- четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги.

**7. Процедура пересмотра стандарта**

Настоящий стандарт качества муниципальной услуги, независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуги подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью он должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимального возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании Стандарта, поступившие от:

- органов местного самоуправления;

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги.

Приложение № 6

к приказу Управления образования

от 30.12.2014 № 297

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление путевок для организации летнего отдыха детей в каникулярное время»**

**1.Общие положения.**

1.1 Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление путевок для организации летнего отдыха детей в каникулярное время» (далее по тексту – Стандарт; услуга) является Управление образования администрации города Шимановска (далее по тексту - Управление образования).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств в сфере социальной политики города и оценки соответствия качества фактически предоставляемой услуги установленному Стандарту.

1.4. Законодательные, нормативно-правовые и правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

- Иные нормативно-правовые акты.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является принятие Учреждением решения о предоставлении путевки в загородный лагерь, лагерь с дневным пребыванием или об отказе в предоставлении путевки в загородный лагерь, лагерь с дневным пребыванием.

**2. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Содержание муниципальной услуги.

Предоставление путевки в загородный лагерь, лагерь с дневным пребыванием

2.2. Потребители муниципальной услуги.

Право на получение муниципальной услуги имеют дети в возрасте от 6,5 лет до 15 лет (включительно).

Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальных услуг. Заявителями предоставления муниципальных услуг могут быть:

- юридические лица – организации любой формы собственности;

- физические лица – родители (законные представители) учащихся и воспитанников образовательных учреждений муниципального образования город Шимановск в возрасте от 6,5 до 15 лет включительно.

2.3. Обязательные документы, регламентирующие деятельность Учреждения, предоставляющей услугу

- устав Учреждения;

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

- штатное расписание;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- инструкции по охране труда;

- положения об органах самоуправления Учреждения;

-иные локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление Услуги;

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Договор между Учреждением и Заявителем, предметом которого является предоставление путевок для организации летнего отдыха детей в каникулярное время.

2.4. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Организация размещается в зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, имеет доступ к сети «Интернет».

Для приёма заявителя, обратившегося за получением муниципальной услуги, используются рабочие места должностных лиц;

- у входной двери в кабинет должностного лица имеется настенная вывеска с указанием Ф.И.О. и должности;

- места ожидания соответствуют требованиям санитарных норм и правил;

- на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов, имеются средства пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

 - образцы документов и иная информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах рядом с кабинетами должностных лиц, в скоросшивателях (папках) на столах.

Приём Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется: понедельник-пятница с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00 часов.

2.5. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Оборудование, необходимое для оказания муниципальной услуги, используется специалистами Учреждения по назначению, в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии и подлежит систематической проверке.

2.6. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение располагает необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

 Должностные лица, обеспечивающие оказание муниципальной услуги обязаны:

 - поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания посетителей в учреждении;

 - в основу взаимоотношений с посетителями использовать принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их социального, должностного или служебного положения;

 - поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

 - препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к посетителям;

 - при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей кратко и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две основные группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;

- график работы органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- место расположения органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги;

- стоимость конечного результата муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

- наличие льгот для определенных категорий заявителей.

В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) информации;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Основные показатели оценки качества оказание муниципальной услуги (индикаторы качества)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ед.Изм. | Формула | Значение показателя |
|  Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворённых качеством оказанных ОО услуг | % | Ок: О \* 100 (%), где Ок – число опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворённых качеством оказанных ОО услуг;О – общее число опрошенных родителей (законных представителей). | 90 |

2.8. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.8.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.8.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной, факсимильной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

2.8.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги размещаются на Интернет-сайте zentr.shim.ucoz.ru

2.8.4. На информационном стенде в помещении Учреждения, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения Услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

- график приема граждан;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления Услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления Услуги;

- порядок получения консультаций (справок);

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление Услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения Услуги;

- прогнозирование, планирование отдыха и оздоровления детей в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях, лагерях с дневным пребыванием для обеспечения прав детей на отдых и оздоровление, проживающих на территории муниципального образования город Шимановск, осуществляется в соответствии с утвержденным финансированием, количеством детей, подлежащих оздоровлению, потребности родителей (законных представителей) и детей, а также на основании решений межведомственных комиссий по организации отдыха, оздоровления и занятости детей на территории муниципального образования город Шимановск.

- подготовка проектов распорядительных документов по организации отдыха и оздоровления детей в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях, лагерях с дневным пребыванием на территории муниципального образования город Шимановск осуществляется специалистом, ответственным за организацию отдыха и оздоровления детей в каникулярное время.

2.8.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который позвонил потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся потребителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.8.6. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.8.7. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются всеми специалистами Учреждения, оказывающими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (Учреждение и его местонахождение);

в) времени приёма и выдачи документов;

г) сроков оказания муниципальной услуги;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

е) иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

2.9. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в период летнего отдыха детей и подростков в летний период (июнь – август).

Муниципальная услуга реализуется 1 раз в год. Повторное включение ребенка в список на посещение лагеря в течение года, как правило, не допускается, за исключением случаев (крайне сложное материальное положение семьи, стихийное бедствие, острая психологическая травма, перенесённая ребёнком, отсутствие в данный период контроля со стороны взрослых за ребёнком по причине их болезни, или в связи с процедурой лишения родительских прав, крайне социально опасное положение в семье), когда повторное пребывание ребенка в лагере возможно за счет средств местного бюджета.

2.10. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги по предоставлению путёвок в загородные оздоровительные лагеря, лагеря с дневным пребыванием Заявители предоставляют следующие документы в Учреждение:

- заявление на частичную компенсацию средней стоимости путевки в загородные оздоровительные лагеря, лагеря с дневным пребыванием для детей физических лиц (заявление на предоставление путевки);

- копия паспорта одного из родителя (законного представителя) ребенка;

- копия свидетельства о рождении ребенка;

- справка с места учебы ребенка;

- справка с места работы одного из родителей (законных представителей);

- согласие на обработку персональных данных.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Решение об отказе в выдаче путевки в загородный лагерь, лагерь с дневным пребыванием принимается в случаях:

- не предоставление документов (или предоставление не в полном объеме), перечисленных в пункте 2.11. настоящего Стандарта;

- ребенок не является воспитанником, учащимся образовательных учреждений города Шимановск;

- наличие у ребенка медицинского противопоказания нахождения в загородном оздоровительном лагере, лагере с дневным пребыванием;

- несоответствие возраста ребенка.

В случае отсутствия свободных мест в загородном лагере, лагере с дневным пребыванием заявитель уведомляется о невозможности предоставления путевки на запрашиваемый период в связи с отсутствием свободных мест.

2.12. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

Оказание муниципальной услуги является платным видом услуг. Плата за муниципальную услугу устанавливается и взимается в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, нормативами и тарифами.

Гражданин вправе отказаться от оплаченной путевки, предупредив об этом Учреждение не менее чем за 7 дней до начала лагерной смены. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления после возврата выписанных документов (путевка, кассовый чек).

**3.Технология оказания услуги**

3.1. Для получения муниципальной услуги потребитель в устной или письменной форме обращается в Учреждение.

3.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления на предоставление муниципальной услуги.

Нормативными правовыми актами не предусмотрены.

3.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Нормативными правовыми актами не предусмотрены.

3.4. Основанием для начала исполнения Услуги по вопросам организации отдыха и оздоровления детей в загородных оздоровительных лагерях, лагерях с дневным пребыванием выплате частичного возмещения (компенсации) стоимости путевок в загородные оздоровительные лагеря, лагеря с дневным пребыванием является обращение заявителя в Учреждение.

3.2. Прием заявителей ведется специалистом, ответственным за организацию отдыха и оздоровления детей в каникулярное время в загородных оздоровительных лагерях, лагерях с дневным пребыванием в порядке живой очереди в дни и часы приема в соответствии с графиком работы.

3.3. Последовательность действий по предоставлению частичного возмещения (компенсации) стоимости путевки в загородный оздоровительный лагерь, лагерь с дневным пребыванием:

- прием документов, их регистрация;

- рассмотрение заявок, документов и принятие решения о наличии или отсутствии правовых оснований для предоставления Услуги, уведомление Заявителей о принятом решении (в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления заявителем необходимых документов);

- выделение частичного возмещения (компенсации) стоимости путевки в загородное оздоровительное учреждение (в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления заявителем необходимых документов);

- составление списка оздоровленных детей.

3.4. Осуществление мониторинга охвата детей, состоящих на разных видах учёта, отдыхом и оздоровлением в каникулярное время в загородных оздоровительных учреждениях, лагерях с дневным пребыванием проводится специалистом Управления образования, ответственным за организацию отдыха и оздоровления детей, который готовит письма-запросы в ведомства, учреждения, в различные органы власти. Полученная информация обрабатывается, вносится в компьютерную базу.

3.5. Осуществление мониторинга в сфере отдыха и оздоровления детей в каникулярное время в загородных оздоровительных учреждениях, лагерях с дневным пребыванием проводит специалист Управления образования, ответственный за организацию отдыха и оздоровления детей.

3.6. В Управление образования в соответствии с нормативно-распорядительными документами Учреждение предоставляет:

- отчет об использовании средств на приобретение путевок в загородные оздоровительные лагеря, лагеря с дневным пребыванием;

- обратные талоны к путёвке, заполненные в установленном порядке.

**4. Контроль качества предоставления муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении Услуги и принятием решений, осуществляется должностными лицами Министерства образования и науки Амурской области (далее - МОиН), Службой по надзору и контролю в сфере образования при МОиН.

4.2. Текущий контроль предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей Услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.3. Проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании приказов МОиН, Службы по надзору и контролю в сфере образования при МОиН.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.4.1 Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Службы по надзору и контролю в сфере образования при МОиН, но не чаще одного раза в три года.

4.4.2 Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МОиН обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги также может осуществляться администрацией муниципального образования города Шимановска   ивключает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов Управления образования, руководителей Учреждений.

4.6. Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления Услуги осуществляется на основании распоряжений главы Администрации.

4.7. Специалист Учреждения, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, рассмотрение заявления и пакета документов.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения,**

**предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих определяется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и принимаемыми в соответствии с ним муниципальными правовыми актами.

5.2. Заявитель вправе обжаловать решения и действие (бездействие), должностных лиц Управления, Учреждения в ходе предоставления Услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении Услуги;

- нарушение срока предоставления Услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области, настоящим Стандартом для предоставления Услуги;

- отказ в приеме у Заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области, настоящим Стандартом для предоставления Услуги;

- отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены Федеральными законами, законами Амурской области, настоящим Стандартом;

- затребование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области, настоящим Стандартом.

- отказ органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города Шимановска, сайта Управления образования, сайта Учреждения, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий Услугу.

5.4.3. Заявитель направляет жалобу начальнику Управления образования на решения и действия (бездействие) специалиста Управления образования, руководителя Учреждения в случаях, предусмотренных в п. 5.3. Стандарта.

Жалоба подлежит рассмотрению и по ней принимается решение лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалобы.

5.4.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Поступившая от заявителя жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба должна содержать:

5.6.1. Наименование Управления образования, Учреждения; фамилию, имя, отчество специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

5.6.2. Фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ Заявителю;

5.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, Учреждения, специалистов органов, предоставляющих Услугу;

5.6.4. Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, Учреждения, специалиста органа, предоставляющего Услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.7.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим Услугу, опечаток, а также в иных формах;

5.7.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5 настоящего Стандарта, Заявителю в письменной форме (по желанию Заявителя - в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**6.Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.**

Работа Учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей муниципальной услуги, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Директор Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение стандарта качества до сотрудников;

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги.

**7. Процедура пересмотра стандарта**

Настоящий стандарт качества муниципальной услуги, независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуги подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью он должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимального возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании Стандарта, поступившие от:

- органов местного самоуправления;

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги.