

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Администрации городского округа Стрежевой

П Р И К А З

25.12.2018

№ 445

Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования, осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в муниципальных образовательных учреждениях на территории городского округа Стрежевой»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании подпункта 1 пункта 4.1., подпункта 3 пункта 5.3. Устава Управления образования Администрации городского округа Стрежевой

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования, осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в муниципальных образовательных учреждениях на территории городского округа Стрежевой», согласно приложению.

2. Признать утратившими силу приказы Управления образования Администрации городского округа Стрежевой:

- от 26.12.2016 № 403 «Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования, осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в муниципальных образовательных учреждениях на территории городского округа Стрежевой»;

- от 28.12.2017 № 425 «О внесении изменений в приказ Управления образования Администрации городского округа Стрежевой от 26.12.2016 № 403».

3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2019.

4. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте Управления образования Администрации городского округа Стрежевой.

5. Секретарям руководителя ознакомить заведующих муниципальных дошкольных образовательных учреждений под роспись с настоящим приказом.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника инспекторско-аналитического отдела Кулик Н.Н.

Начальник



А.М. Довгань

Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования,
осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в муниципальных
образовательных учреждениях на территории городского округа Стрежевой».

I. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества муниципальной услуги является Управление образования Администрации городского округа Стрежевой.

1.2. Наименование муниципальной услуги – предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования, осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в муниципальных образовательных учреждениях на территории городского округа Стрежевой.

1.3. Исполнитель муниципальной услуги - исполнителями муниципальной услуги являются муниципальные дошкольные образовательные учреждения городского округа Стрежевой (далее МДОУ):

Наименование МДОУ	Адрес	Телефон, адрес электронной почты	Адрес в сети Интернет
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка детский сад № 3 «Петушок» городского округа Стрежевой» (МДОУ «ЦРР № 3 «Петушок»)	г. Стрежевой, 3 микрорайон, № 326	5-44-59 petushok@guostrj.ru	http://ds3-petushok.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка детский сад № 5 «Золотой ключик» городского округа Стрежевой» (МДОУ «ЦРР № 5 «Золотой ключик»)	г. Стрежевой, ЗГТ, № 25	5-07-10 kljuchik@guostrj.ru	http://kluchik.guostrj.ru
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 «Колобок» комбинированного вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 6 «Колобок»)	г. Стрежевой, ул. Новая, 22	5-70-72 kolobok@guostrj.ru	http://kolobok.guostrj.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 7 «Рябинушка» общеразвивающего вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 7 «Рябинушка»)	г. Стрежевой, 4 микрорайон, № 456	5-74-86 Rjabinushka@guostrj.ru	http://rjabinushka.guostrj.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Золотая рыбка» общеразвивающего вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 8 «Золотая рыбка»)	г. Стрежевой, 4 микрорайон, № 459	5-14-25 rybka@guostrj.ru	http://rybka.guostrj.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Журавушка» комбинированного вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 9 «Журавушка»)	г. Стрежевой, 2 микрорайон, № 218а	5-17-55 zhuravushka@guostrj.ru	http://zuravushka-strj.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка детский сад № 10 «Росинка» городского округа Стрежевой» (МДОУ «ЦРР № 10 «Росинка»)	г. Стрежевой, 4 микрорайон, № 457	5-55-94 rosinka@guostrj.ru	http://rosinka-strj.ucoz.ru/
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11 «Ромашка» комбинированного вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 11 «Ромашка»)	г. Стрежевой, 4 микрорайон, № 432	5-01-62 romashka@guostrj.ru	http://dc11ромашка.рф
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 «Семицветик» комбинированного вида городского округа Стрежевой» (МДОУ «ДС № 12 «Семицветик»)	г. Стрежевой, ул. Кедровая, д. 73	3-30-93 Semicvetik@guostrj.ru	http://ds12semicvetik.ucoz.org/

1.4. Потребитель муниципальной услуги - получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние граждане, в возрасте от 2 месяцев до прекращения

образовательных отношений между образовательным учреждением и родителями (законными представителями).

1.5. Сфера применения стандарта качества муниципальной услуги - настоящий Стандарт качества распространяет свое действие на предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования, осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в МДОУ, подведомственными Управлению образования Администрации городского округа Стрежевой (далее - Управление образования), финансируемыми из средств бюджета городского округа Стрежевой, и устанавливает требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги, в целях повышения степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества муниципальных услуг, повышения эффективности деятельности МДОУ, посредством создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальных услуг, определения объемов финансового обеспечения МДОУ, необходимых для соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

Стандарт качества оказания муниципальной услуги направлен на обеспечение реализации прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

1.6. Основные понятия:

МДОУ – муниципальные дошкольные образовательные учреждения городского округа Стрежевой, подведомственные Управлению образования Администрации городского округа Стрежевой, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования, осуществляющие присмотр и уход за детьми, содержание детей.

Управление образования - Муниципальное казённое учреждение Управление образования Администрации городского округа Стрежевой, отраслевой (функциональный) орган Администрации городского округа Стрежевой, осуществляющий функции и полномочия учредителя МДОУ.

- СанПиН - санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.

1.7. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.89);
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.98 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1940-05 «Организация

детского питания», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.01.2005 № 3);

- Закон Томской области от 12.08.2013 № 149-ОЗ «Об образовании в Томской области»
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Томской области, муниципального образования городской округ Стрежевой, регламентирующими правоотношения в сфере получения общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Сведения об услуге

2.1.1. Общие положения

Предметом услуги является реализация гарантированного конституционного права на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования, обеспечение воспитания, обучения и развития, а также осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей.

Иностранные граждане и лица без гражданства пользуются в Российской Федерации правом на получение образования наравне с гражданами Российской Федерации на основании Федерального Закона от 25.07.2002 N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Единица измерения услуги (натуральный показатель) - количество воспитанников.

2.1.2 Содержание (предмет) услуги

Дошкольное образование направлено на формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.

Образовательные программы дошкольного образования направлены на разностороннее развитие детей дошкольного возраста с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей, в том числе достижение детьми дошкольного возраста уровня развития, необходимого и достаточного для успешного освоения ими образовательных программ начального общего образования, на основе индивидуального подхода к детям дошкольного возраста и специфичных для детей дошкольного возраста видов деятельности. Освоение образовательных программ дошкольного образования не сопровождается проведением промежуточных аттестаций и итоговой аттестации обучающихся.

Содержание образования в конкретном МДОУ определяется образовательной программой дошкольного образования, разрабатываемой МДОУ самостоятельно в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования.

Присмотр и уход за детьми - комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг

К основным документам, в соответствии с которыми осуществляет деятельность исполнитель услуг, относятся:

- устав МДОУ;
- лицензия на право осуществления образовательной деятельности по образовательным программам, указанным в приложении(ях) к лицензии;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- локальные акты МДОУ, регламентирующие административную и финансово-хозяйственную деятельность, вопросы организации образовательного процесса и учебно-методической работы, трудовые отношения работников и работодателя, деятельность органов самоуправления в МДОУ;
- совокупность актов организационно-распорядительного характера (приказы, распоряжения);
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру МДОУ;

- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса.
- личные дела воспитанников;
- образовательная программа МДОУ;
- годовой план работы;
- годовой календарный учебный график;
- расписание образовательной деятельности.

2.3. Порядок получения доступа к услуге

2.3.1. Получателями муниципальной услуги являются физические лица в возрасте от двух месяцев до прекращения образовательных отношений.

2.3.2. Порядок получения доступа к муниципальной услуге определяется Постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 09.11.2018 № 843 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» и правилами приема в МДОУ.

Основанием возникновения образовательных отношений является распорядительный акт МДОУ о зачислении ребенка в МДОУ.

2.3.3. Правила приема в МДОУ разрабатываются и утверждаются МДОУ самостоятельно.

2.3.4. Количество и соотношение групп в МДОУ устанавливается в зависимости от санитарных норм и имеющихся условий для осуществления образовательного процесса.

2.3.5. При приеме детей МДОУ знакомит их родителей (законных представителей) со своим Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, образовательными программами, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

2.3.6. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является распорядительный акт МДОУ о приеме лица на обучение в МДОУ.

Права и обязанности, предусмотренные законодательством об образовании и локальными нормативными актами МДОУ, осуществляющим образовательную деятельность, возникают у родителей (законных представителей) с даты, указанной в распорядительном акте о приеме лица на обучение.

2.4. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги и качеству муниципальной услуги

2.4.1. Требования к содержанию и порядку предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.1. Содержание образования в МДОУ определяется реализуемыми основными образовательными программами дошкольного образования.

Содержание дошкольного образования и условия организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Образовательные программы дошкольного образования разрабатываются и утверждаются МДОУ самостоятельно в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования, с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования и направленности групп.

2.4.1.2. Образовательные программы реализовываются в полном объеме в соответствии с годовым календарным учебным графиком и учебным планом.

2.4.1.3. Образовательные программы дошкольного образования реализуются МДОУ как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации образовательных программ дошкольного образования используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение.

При реализации образовательных программ дошкольного образования МДОУ, осуществляющим образовательную деятельность, может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, использовании соответствующих образовательных технологий.

Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания МДОУ выбирает самостоятельно в соответствии с реализуемыми образовательными программами.

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

2.4.2. Характер предоставления муниципальной услуги (стоимость услуг для получателей)

2.4.2.1. Реализация образовательных программ дошкольного образования, оснащение МДОУ учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками, техническими и другими средствами обучения, расходными материалами, психолого-педагогическое сопровождение воспитанников предоставляется бесплатно для получателя.

2.4.2.2. Плата, взимаемая с родителей (законных представителей) за осуществление присмотра и ухода за детьми, содержание детей в МДОУ, производится в размере, определяемом федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Томской области и органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

Учредитель МДОУ вправе снизить размер родительской платы или не взимать ее с отдельных категорий родителей (законных представителей) в определяемых им случаях и порядке.

За присмотр и уход за детьми-инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией, родительская плата не взимается.

Не допускается включение расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходов на содержание недвижимого имущества МДОУ, в родительскую плату за присмотр и уход за ребенком в МДОУ.

Обеспечение содержания воспитанников (присмотр и уход) включает в себя затраты по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня, в том числе на приобретение продуктов питания, исполнение обязательств по договорам, связанным с содержанием детей, а также на приобретение материальных запасов, необходимых для содержания детей в МДОУ.

2.4.3. Требования к качеству условий предоставления муниципальной услуги

2.4.3.1. МДОУ имеет:

лицензию на осуществление образовательной деятельности;

Устав МДОУ;

основную общеобразовательную программу дошкольного образования;

дополнительные общеобразовательные программы для детей;

документы, регламентирующие стоимость услуги для получателей;

правила приема детей в МДОУ;

иные локальные акты МДОУ, регламентирующие организацию образовательного процесса.

2.4.3.2. МДОУ обеспечивает соблюдение федеральных государственных образовательных стандартов дошкольного образования к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

2.4.3.3. МДОУ обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

в фойе (холле) МДОУ либо в ином, доступном для получателей муниципальной услуги помещении МДОУ, размещаются: тексты документов, указанных в подпункте 2.4.3.1 пункта 2.4.3. настоящего раздела; текст настоящего Стандарта; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка; контактная информация о МДОУ (адрес сайта, полный список телефонных номеров, адрес электронной почты);

родителям (законным представителям) воспитанников предоставляется возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса.

2.4.3.4. Порядок размещения в сети Интернет и обновления информации о МДОУ, в том числе содержание и форма ее представления, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

2.4.3.5. Работники МДОУ должны давать исчерпывающие ответы на вопросы родителей (законных представителей) воспитанников, касающиеся содержания образовательной программы МДОУ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания детей на групповых родительских собраниях, проводимых не реже 1 раза в квартал, а также индивидуально. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

2.4.4. Требования к зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.4.4.1. Требования к зданию, помещениям, оборудованию и их содержанию МДОУ, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26).

2.4.4.2. Медицинское обслуживание воспитанников в МДОУ обеспечивают органы здравоохранения. Помещения медицинского кабинета и процедурная размещаются в едином блоке и оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, установленными действующим законодательством.

2.4.4.3. Организация питания возлагается на МДОУ. Питание воспитанников в МДОУ осуществляется в соответствии с примерным меню, организуется в помещении групповой в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами.

2.4.4.4. При предоставлении муниципальной услуги работники МДОУ, а также работники учреждений здравоохранения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, соблюдают санитарно-эпидемиологические требования, установленные действующим законодательством.

2.4.4.5. При предоставлении муниципальной услуги МДОУ обеспечивает соблюдение противопожарного режима в соответствии с правилами, утвержденными Правительством Российской Федерации. МДОУ должны проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с обучающимися и персоналом МДОУ, в соответствии с графиком, согласованным с органом государственного пожарного надзора. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники МДОУ должны действовать в соответствии с Инструкцией по эвакуации во время чрезвычайной ситуации.

2.4.4.6. Не допускается производство работ по капитальному ремонту зданий и помещений, а также работ связанных с использованием токсичных материалов во время присутствия воспитанников в МДОУ.

2.4.5. Общие требования к организации процесса предоставления муниципальной услуги

2.4.5.1. Режим работы МДОУ и длительность пребывания в нём воспитанников определяются Уставом МДОУ.

2.4.5.2. МДОУ обеспечивает функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования, осуществляет промежуточную и итоговую диагностику уровня (степени) освоения воспитанниками реализуемых образовательных программ, индивидуальный учет результатов освоения образовательных программ.

2.4.6. Требования к кадровому обеспечению МДОУ:

2.4.6.1. Каждый специалист МДОУ имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей.

2.4.6.2. Каждый работник МДОУ должен пройти предварительное медицинское обследование (при поступлении на работу) и проходить периодические медицинские обследования, профессиональную гигиеническую подготовку.

Перечень и кратность медицинских обследований, исследований и профессиональной гигиенической подготовки определен СанПиН.

Каждый работник МДОУ должен иметь личную медицинскую книжку, куда вносят результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о прививках, перенесенных инфекционных заболеваниях, сведения о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.

При отсутствии сведений о профилактических прививках работники, поступающие в МДОУ, должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок.

2.4.6.3. К педагогической деятельности при предоставлении услуги не допускаются лица в соответствии со статьей 331 Трудового кодекса Российской Федерации. К трудовой деятельности в сфере образования не допускаются лица в соответствии со статьей 351.1. Трудового кодекса Российской Федерации.

2.4.6.4. Педагогические работники МДОУ имеют право на дополнительное профессиональное образование по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

2.4.6.5. Установление соответствия уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности проводится в период аттестации в порядке, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

III. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, и другие лица в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Жалоба по усмотрению заявителя может быть направлена по почте (в том числе электронной), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3.3. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает следующую информацию: свои фамилию, имя, отчество (при наличии); адрес проживания и(или) электронный адрес; суть жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта.

Жалоба должна быть заверена подписью заявителя.

Заявитель имеет право указать фамилию, имя, отчество (при наличии) и(или) должность работника, действия (бездействие) которого обжалуются.

В подтверждение своих претензий, доводов заявитель вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

3.4. Жалоба регистрируется в системе делопроизводства в течение одного рабочего дня со дня поступления.

3.5. Срок рассмотрения жалобы

Жалоба рассматривается руководителем МДОУ, в которое она поступила, в течение 30 дней со дня регистрации. Руководитель МДОУ имеет право назначить лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, наложив соответствующую резолюцию на текст жалобы.

Срок рассмотрения жалобы может быть продлен в случае принятия руководителем МДОУ решения о необходимости проведения проверки по жалобе, запроса дополнительной информации, но не более чем на тридцать дней. Решение о продлении срока рассмотрения жалобы сообщается заявителю в письменном виде с указанием причин продления.

Зарегистрированный подписанный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю (по почте, в том числе электронной, посредством факсимильной связи, в зависимости от способа поступления жалобы или способа предоставления ответа, указанного в жалобе) в течение двух рабочих дней со дня принятия решения по жалобе.

3.6. При рассмотрении жалобы руководитель МДОУ, назначенные им ответственные лица, рассматривают документы и материалы, необходимые для принятия решения по жалобе, в том числе:

- документы, представленные заявителем;
- материалы, объяснения, представленные работниками МДОУ;
- результаты проверок.

В случае если в жалобе не ясна суть претензий, ответственное лицо, осуществляющее проверку изложенной в жалобе информации, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить дополнительные материалы и объяснения заявителя.

3.7. Жалоба признается обоснованной, если в ходе проверки информации, претензий, изложенных в жалобе, подтвердился факт нарушения требований настоящего Стандарта.

3.8. По результатам рассмотрения жалобы руководитель МДОУ принимает одно из следующих решений:

признать действия (бездействие) работников МДОУ соответствующими утвержденному Стандарту и отказать в удовлетворении жалобы;

признать действия (бездействие) работников МДОУ не соответствующими утвержденному Стандарту полностью или в части и удовлетворить жалобу полностью или в части.

3.9. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) МДОУ заявитель имеет право отозвать жалобу и(или) обратиться с жалобой на нарушение настоящего Стандарта в Управление образования, Администрацию городского округа Стрежевой, иной орган осуществляющий контроль и надзор над деятельностью МДОУ или суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

3.10. Основания для оставления жалобы без ответа:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. При этом, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и(или) почтовый адрес заявителя, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О решении оставления жалобы без ответа МДОУ уведомляет гражданина, направившего жалобу;

д) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

IV. Порядок проверки соответствия предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта

4.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством процедур внешнего и внутреннего контроля.

4.1.1. Внешний контроль за соответствием муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта осуществляется Управлением образования путем:

ежегодного приема МДОУ к новому учебному году;

проведения проверок в соответствии с планом работы Управления образования;

анализа обращений граждан в Управление образования;

проведения Управлением образования служебных расследований по фактам обращения;

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период (учебный год, календарный год, полугодие и др.);

проведение Управлением образования оценки качества муниципальных услуг в соответствии с Постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 17.08.2011 № 546 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг утвержденным стандартам для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

4.1.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем МДОУ, его заместителем (ми) не менее одного раза в учебном году в соответствии с планом-графиком, который утверждается руководителем МДОУ и доводится до сотрудников МДОУ.

4.2. Внешний и внутренний контроль подразделяются на плановый и внеплановый.

Внеплановые проверки проводятся в случае:

обращения физических и юридических лиц с жалобой о нарушении их прав и законных интересов (оперативный контроль) (проверка установления сведений о нарушениях, указанных в обращениях граждан и организаций; урегулирование конфликтных ситуаций в отношениях между участниками образовательного процесса);

задания Управления образования, оформленного документально (проверка состояния дел для подготовки управленческих решений);

актов прокурорского реагирования, представлений и иной информации от правоохранительных органов;

информации, подтверждаемой документами и доказательствами, свидетельствующими о наличии нарушений.

Внеплановые проверки также проводятся для проверки устранения замечаний, ранее выявленных нарушений, исполнения предписаний об устранении нарушений (повторный контроль) (установление полноты и своевременности устранения выявленных в ходе проверок нарушений). Данная проверка проводится не ранее истечения установленного срока для устранения выявленных нарушений.

4.3. Результаты проверки представляются в форме:

акта, в случаях, когда не требуется углубленная обработка и анализ собранной информации;

аналитической справки, справки о результатах проверки, служебной записки, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу и иной форме, установленной Управлением образования;

письменного ответа на жалобу или заявление.

4.4. Выявленные недостатки по предоставлению муниципальных услуг анализируются, рассматриваются на заседаниях педагогических советов, профсоюзных комитетов, совещаниях при руководителе МДОУ, Совете руководителей с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальных услуг).

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав воспитанников и их родителей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

5.1. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к сотрудникам МДОУ применяются руководителем МДОУ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами МДОУ.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю МДОУ применяются в соответствии с действующим законодательством Управлением образования.

VI. Критерии оценки качества услуги

6.1. Оценка качества услуг, оказываемых МДОУ, производится на основании сопоставительного анализа фактических и установленных настоящим Стандартом параметров.

Сопоставление носит аналитический характер и позволяет установить меру соответствия результатов оказания услуги установленным требованиям и сделать вывод об общем качестве услуги.

6.2. Основными источниками информации о фактических условиях и параметрах оказания услуги являются: заявления потребителей услуги с указанием различных нарушений и несоответствий Стандарту; результаты плановых проверок МДОУ, результаты ведомственного мониторинга, проводимого Управлением образования.

6.3. Сводную оценку качества оказываемых услуг осуществляет Управление образования в разрезе МДОУ, оказывающих услуги.

6.4. Система показателей качества муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Единица измерения	Установленное стандартом значение показателя качества муниципальной услуги
1. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ			
1.1	Общая обеспеченность педагогическими кадрами	%	Не менее 95
1.2	Доля педагогических кадров с высшим, со средним профессиональным образованием (от общего числа педагогов)	%	Не менее 90
1.3	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации в течение 3-х лет (от общего числа педагогов)	%	Не менее 80
1.4	Доля педагогов, прошедших процедуру аттестации	%	Не менее 80
1.5	Наличие у руководителей ДОУ переподготовки по направлению «Менеджмент в образовании»		Есть\нет
2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ			
2.1	Ежегодное обновление фонда методической литературы	%	Не менее 6
2.2	Оснащенность наглядными пособиями, комплектами демонстрационных материалов, дидактическими, методическими пособиями по разделам программы в соответствии требованиями полноты реализации образовательных программ (ФГОС ДОУ)	%	Не менее 80
3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ			
3.1	Доля групповых помещений, оснащенных зонами для организации различных видов деятельности в соответствии с требованиями полноты реализации образовательных программ (ФГОС ДОУ)	%	90
3.2	Обеспеченность специализированных помещений (музыкальный зал, физкультурный зал (бассейн), кабинеты специалистов специальным оборудованием, инвентарем в соответствии с требованиями полноты реализации образовательных программ (ФГОС ДОУ)	%	Не менее 90
4. РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ			
4.1	Полнота реализации основных образовательных программ	%	Не менее 95
4.2	Доля детей, в возрасте от 3-х до 8 лет, участвующих в конкурсах, выставках разного уровня	%	Не менее 65
4.3	Доля дней, проведенных детьми в группах (КЗМ)	%	Не менее 65
4.4	Доля детей не болеющих в течение года (индекс здоровья)	%	Не менее 25
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ И КАЧЕСТВОМ УСЛУГ			
5.1	Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуг	%	Не менее 75