

**УТВЕРЖДЕНО**

постановлением Администрации  
муниципального района

от 26.10.2011 № 803-па

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**  
«Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного  
образования на территории Ханкайского муниципального района  
Приморского края»

**1. Организации, в отношении которых применяется стандарт.**

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории Ханкайского муниципального района Приморского края» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные дошкольные образовательные учреждения Ханкайского муниципального района, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (далее – учреждения).

1.2. Разработчиком Стандарта является Администрация Ханкайского муниципального района.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области дошкольного образования детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, подведомственных Управлению народного образования Администрации Ханкайского муниципального района (далее Управление), финансируемых из средств муниципального бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «Дошкольное образование» – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги Администрацией Ханкайского муниципального района, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство Администрации Ханкайского муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

Образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества, государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции, определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого и физического развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Воспитание – специально организуемая в системе образования деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации воспитанника на основе социокультурных и духовно-нравственных ценностей, принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества, государства.

Воспитанники – лица, осваивающие основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

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

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

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

## **2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 2.1. Конституцией Российской Федерации, статья 43;
- 2.2. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 2.3. Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- 2.4. Постановлением правительства Российской Федерации от 12.09.2008 г. № 666 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;
- 2.5. Законом Приморского края от 29.12.2004 № 202–КЗ «Об образовании в Приморском крае»;
- 2.6. Положением об Управлении народного образования Администрации Ханкайского муниципального района утвержденного решением Думы Ханкайского муниципального района Приморского края от 16.12.2008 № 479;
- 2.7. Положением о комплектовании муниципальных дошкольных образовательных учреждений Ханкайского муниципального района

воспитанниками, утвержденного постановлением Администрации Ханкайского муниципального района Приморского края от 25.05.2009 № 297-па;

2.8. Положением об организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования в Ханкайском муниципальном районе утвержденного решением Думы Ханкайского муниципального района Приморского края от 28.06.2011 № 127;

2.9. Административным регламентом от 23.11.2010 № 879-па по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)»;

2.10. Уставами образовательных учреждений.

### **3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Общие положения.

3.1.1. Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям Ханкайского муниципального района в возрасте от 2 месяцев до 7 лет при создании условий для воспитания детей младенческого и раннего возраста, соответствующих требованиям санитарных правил и нормативов, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей).

Минимальный возраст, с которого принимаются дети в образовательные учреждения, осуществляющие дошкольное образование, определяется Уставом учреждения.

3.1.2. Дети с отклонениями в развитии принимаются в образовательные учреждения любого вида, при наличии условий для коррекционной работы, с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

3.1.3. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих типах и видах образовательных учреждений:

- тип образовательного учреждения – дошкольное образовательное учреждение;

К дошкольным образовательным учреждениям относятся образовательные учреждения следующих видов:

- детский сад общеразвивающего вида;

- детский сад;

- Центр развития ребенка – детский сад;

В группы могут включаться как дети одного возраста, так и дети разных возрастов (разновозрастные группы);

Группы функционируют в режиме 5-дневной рабочей недели.

3.1.4. Количество групп в дошкольном образовательном учреждении определяется учредителем, исходя из их предельной наполняемости.

3.1.5. Наполняемость групп различной направленности определяется Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении в зависимости от категории детей и их возраста.

3.1.6. Приём в учреждения ограничен имеющимся количеством мест.

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

3.1.8. Право на первоочередное получение мест в учреждениях предоставляется согласно Положения о комплектовании муниципальных дошкольных образовательных учреждений Ханкайского муниципального района воспитанниками;

3.1.9. Дети сотрудников учреждений имеют право посещать дошкольное образовательное учреждение, где работают их родители, по заявлению (без очереди) на период работы сотрудника.

3.1.10. За присмотр и уход за ребенком в дошкольных образовательных учреждениях с родителей (законных представителей) может взиматься плата, если иное не установлено Федеральными законами Российской Федерации. Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги можно получить посредством обращения в учреждения, оказывающие муниципальную услугу.

3.1.11. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 10 числа текущего месяца. При просрочке оплаты более чем три месяца договор о предоставлении муниципальной услуги может быть расторгнут.

3.1.12. Порядок приема воспитанников муниципальных дошкольных образовательных учреждений, реализующих, общеобразовательные программы дошкольного образования:

3.1.12.1. Массовое комплектование учреждения детьми осуществляется ежегодно в срок с 01 июня по 01 июля текущего года;

3.1.12.2. Граждане, имеющие право на первоочередное получение путёвки, оформляются в отдельную очередь;

3.1.12.3. Для постановки на очередь ребенка в учреждение родителям (законным представителям) необходимо представить в Управление:

- заявление на начальника Управления народного образования;
- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность гражданина;
- свидетельство о рождении ребенка;
- документ, подтверждающий право на льготы при приеме в учреждение;

3.1.12.4. Один раз в год (в мае) необходимо подтвердить необходимость в получении путёвки в учреждение личным посещением в приёмный день специалиста, курирующего дошкольные учреждения;

3.1.12.5. Текущее комплектование осуществляется в течение года на освободившиеся места, которые предоставляются согласно Положения об организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования в Ханкайском муниципальном районе;

3.1.12.6. В случае предоставления ребёнку, посещающему дошкольное учреждение, заключения врачебной комиссии об освобождении его от

посещения учреждения по состоянию здоровья сроком более 1 месяца и более (или его отсутствия по уважительной причине сроком более 1 месяца), очереднику, по желанию родителей, может быть выдана временная путёвка на посещение детского сада на период действия медицинского освобождения. Между учреждением и родителями заключается договор, регламентирующий временное посещение ребёнком учреждения;

3.1.12.7. Путёвку, полученную в Управлении, необходимо предъявить в учреждение в течение 5-ти рабочих дней. В случае не предоставления путёвки в срок без уважительной причины, она утрачивает силу, и получить новую путёвку можно только в порядке общей очереди;

3.1.12.8. Вопрос перевода ребенка из одного муниципального дошкольного образовательного учреждения в другое в связи со сменой места жительства родителей (законных представителей) решается начальником Управления во внеочередном порядке, вне сроков массового комплектования, при наличии свободных мест.

3.1.12.9. Прием воспитанника в учреждение оформляется приказом руководителя учреждения не позднее 31 августа текущего года на основании:

- путёвки, выданной в управлении;
- письменного заявления родителей (законных представителей) с указанием адреса регистрации их места жительства и фактического места проживания, контактных телефонов. В заявлении указывается фамилия, имя, отчество совершеннолетних родственников, которым родители доверяют забирать ребенка из учреждения, но в данном случае ответственность за жизнь и здоровье детей несут сами родители (законные представители);
- копии свидетельства о рождении ребенка;
- медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;
- документа, подтверждающего право на льготы и компенсации части родительской платы за содержание ребенка в учреждении.

3.1.12.10. Руководитель учреждения при приеме заявления знакомится с документами, удостоверяющими личность заявителя и документами, определяющими право на льготы и компенсации части родительской платы за содержание ребенка в учреждение, для установления прав полномочий законного представителя ребенка;

3.1.12.11. Заявление или путёвку о приеме ребенка в учреждение регистрируется в журнале регистрации;

3.1.12.12. При приеме воспитанника заключается договор между учреждением и родителями (законными представителями), подписание которого является обязательным для обеих сторон. Оформленный договор регистрируется в журнале регистрации договоров.

3.1.12.13. При приеме ребенка в учреждение руководитель обязан:

- предоставить возможность ознакомиться с Положением о комплектовании муниципальных дошкольных образовательных учреждений Ханкайского муниципального района воспитанниками;

- предоставить возможность ознакомиться с Положением об организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования в Ханкайском муниципальном районе;

- предоставить возможность ознакомиться с Уставом, лицензией, свидетельством государственной аккредитации МДОУ, настоящим Стандартом, с содержанием программ дошкольного образования и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывание ребёнка в учреждении;

3.1.12.14. Контроль за соблюдением учреждением Положения о комплектовании муниципальных дошкольных образовательных учреждений Ханкайского муниципального района воспитанниками и Положения об организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования в Ханкайском муниципальном районе осуществляет управление.

3.2. Порядок отчисления детей из учреждения:

3.2.1. Отчисление детей из учреждения, реализующего программу дошкольного образования, осуществляется при расторжении договора образовательного учреждения с родителями (законными представителями) воспитанника в следующих случаях:

- по желанию родителей (законных представителей);

- на основании медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию в муниципальном дошкольном учреждении;

- в связи с достижением воспитанником муниципального дошкольного учреждения возраста для поступления в первый класс (6,5-7 лет) общеобразовательного учреждения (школы);

- отсутствие родительской платы более чем три месяца;

- не выполнение родителями условий договора;

- непосещение муниципального дошкольного учреждения без уважительной причины в течение 1 (одного) месяца.

3.2.2. О предстоящем отчислении ребенка родители (законные представители) предупреждаются учреждением в письменной форме, не позднее, чем за 10 (десять) дней.

3.2.3. Отчисление воспитанника из образовательного учреждения оформляется приказом руководителя с соответствующей отметкой в журнале регистрации;

3.3. Порядок регулирования спорных вопросов:

Спорные вопросы, возникающие между родителями (законными представителями) детей и учреждением регулируются управлением.

#### **4. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом.**

4.1. Общие положения

4.1.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями дошкольного образования Ханкайского муниципального района;

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

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

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

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

4.2.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

4.2.4. Содержание информации об учреждении;

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

4.3. Требования к учреждению, оказывающему муниципальную услугу:

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

4.3.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь акт готовности учреждения к учебному году;

4.4. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

4.4.1. Устав учреждения;

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

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

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

4.5. Требования к регламентации деятельности учреждения.

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

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

4.5.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предусмотреть формы участия родителей (законных представителей) воспитанников в управлении учреждением и закрепить их в своем Уставе;

4.6. Требования к техническому оснащению учреждения.

4.6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения;

4.6.2. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами;

4.7. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

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

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

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

4.8. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения.

4.8.1. Общие требования:

- Группы учреждения должны работать с 07.30 до 18:00 либо с 08.00 до 18.30. В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки родителей (законных представителей), его совершеннолетних родственников;

- Работники учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;

- Для детей должен быть организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 1,5 часов. Во время сна в спальне постоянно должен находиться работник учреждения;

- При организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место;

- На протяжении всего времени работы группы учреждения дети должны постоянно находиться под присмотром работника учреждения;

- После перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок должен быть допущен в группу только при наличии соответствующего медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка;

- Работник учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка;

4.9. Требования к организации питания воспитанников учреждения.

4.9.1. Требования к организации питания воспитанников учреждения устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами;

#### 4.10. Требования к организации работы медицинского кабинета

4.10.1. Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленными органами здравоохранения за учреждением медицинским персоналом, который наряду с руководителем учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания;

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

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

4.11.1. При проведении выездных мероприятий учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 10 воспитанников;

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

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

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

4.12. Требования к предоставлению информации.

4.12.1. В фойе учреждения должны быть размещены: копия лицензии, свидетельства об аккредитации учреждения, титульный лист Устава с указанием места, где с ним можно ознакомиться в полном варианте, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) Управления народного образования Администрации Ханкайского муниципального района и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, титульный лист настоящего стандарта с указанием места, где с ним можно ознакомиться в полном варианте;

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

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

4.13. Требования к контролю за оказанием муниципальной услуги:

4.13.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью работников по оказанию муниципальной услуги на ее соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной

услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков;

4.13.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместители;

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

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

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

4.13.6. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов;

- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги.

4.14. Прочие требования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

### 5.1. Общие положения:

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги;

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители);

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Ханкайского муниципального района на имя главы Администрации Ханкайского муниципального района или на имя начальника Управления народного образования Администрации Ханкайского муниципального района;

- обращение в суд;

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

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования;

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу;

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме;

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта;

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

5.3.6. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

1) Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

2) Устранить установленные нарушения требований стандарта;

3) Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

4) Направить не позднее 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения тридцатидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию Ханкайского муниципального района на имя главы Администрации Ханкайского муниципального района или на имя начальника Управления народного образования Администрации Ханкайского муниципального района.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию Ханкайского муниципального района на имя главы Администрации Ханкайского муниципального района или на имя начальника Управления народного образования Администрации Ханкайского муниципального района.

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

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

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

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

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

5.4.4. Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.5.4.3, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрацию Ханкайского муниципального района либо в Управлении народного образования Администрации Ханкайского муниципального района, или дата отправки почтового отправления.

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

Сроки установления факта нарушения требований к стандарту учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения Администрации Ханкайского муниципального района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего услугу:

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

5.4.6. Установление факта нарушения требований стандарта силами учреждения, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта;

5.4.7. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Администрация Ханкайского муниципального района или Управление народного образования Администрации Ханкайского

муниципального района, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

- установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, учреждения, оказывающего услугу и отдельных сотрудников данного учреждения (в случае осуществления проверочных действий силами учреждения, оказывающего услугу);

- иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан;

5.4.8. Управление народного образования Администрации Ханкайского муниципального района ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с установленными требованиями.

## **6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников учреждения, оказывающих муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных учреждений в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

Меры ответственности к сотрудникам учреждения, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных образовательных учреждений по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления народного образования Ханкайского муниципального района или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципального учреждения выносятся Администрацией Ханкайского муниципального района.

Меры ответственности к руководителям учреждения, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **7. Регулярная проверка соответствия деятельности организации требованиям стандарта**

7.1. Данный раздел регламентирует проведение регулярной проверки деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

7.2. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится Управлением народного образования Администрации Ханкайского муниципального района не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление народного образования Администрации Ханкайского муниципального района не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего услугу учреждения.

7.3. Регулярная проверка деятельности одного учреждения должна быть осуществлена в течение не более пяти рабочих дней.

7.4. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего услугу.

7.5. Регулярная проверка проводится специалистами Управления народного образования Администрации Ханкайского муниципального района в присутствии руководителя учреждения, оказывающего услугу (его заместителя).

7.6. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.7. По результатам проверки Управление народного образования Администрации Ханкайского муниципального района:

- готовит Акт проверки учреждения, оказывающего услугу, не допустившего или допустившего нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающего услугу и допустившего нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

## **8. Показатели качества услуги**

8.1. Качественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования на территории Ханкайского муниципального района Приморского края характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;
- осуществление воспитательной деятельности;
- выполнение государственного стандарта дошкольного образования;
- создание условий для всестороннего развития воспитанников;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений порядка оказания услуги в сфере дошкольного образования;
- оптимальность использования ресурсов образовательного учреждения;

- удовлетворенность воспитанников и их родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием;

- выполнение руководителем образовательного учреждения управленческих функций (анализ, планирование, организация, контроль, регулирование (коррекция)).

### **9. Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Количество случаев травматизма в дошкольных образовательных учреждениях	отсутствие травм
2	Укомплектованность учреждения кадрами	не менее 95%
3	Доля педагогических работников с высшим образованием от общего числа	не менее 65%
4	Судебные акты об удовлетворении требований истца в отношении учреждения, оказывающего услугу	отсутствие актов