Приложение №4

Утверждено постановлением

Администрации г. Реутов

от 08.08.2014 № 578-ПА

**Стандарт качества муниципальной услуги**

 **«Организация отдыха детей в каникулярное время»**

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

1.1.Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время» (далее муниципальная услуга), являются муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей и муниципальные общеобразовательные учреждения, подведомственные Управлению образования Администрации города Реутов.

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем муниципального бюджета, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг в муниципальных образовательных учреждениях, является Администрация города Реутов.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области организации отдыха и оздоровления детей в каникулярный период, предоставляемую населению образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации города Реутов, оплачиваемую (финансируемую) из средств муниципального бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.4.Направления организованного отдыха:

* каникулярный отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Управлению образования Администрации города Реутов;
* организация оздоровительно-образовательных центров подведомственных Управлению образования Администрации города Реутов;
* организация учебно-тренировочных сборов для обучающихся по программам физкультурно-спортивной направленности на базе муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования Администрации города Реутов;
* организация выездных профильных формирований в пределах и за пределами Московской области муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации города Реутов, и организациями иных форм собственности;
* организация военно-полевых сборов для старшеклассников общеобразовательных учреждений муниципальными учреждениями, Управлению образования Администрации города Реутов, и организациями иных форм собственности;
* организация работы площадок по месту жительства муниципальными учреждениями, Управлению образования Администрации города Реутов.

1.5.Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга «организация отдыха детей в каникулярное время» - услуга в организации занятости, содержательного досуга и отдыха детей, оказываемая получателям муниципальных услуг бюджетными учреждениями за счет средств муниципального бюджета.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство Администрации города Реутов по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

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

**2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области образования**

2.1.  Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.).

2.2.  Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989г.

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003г. N131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", с изменениями.

2.4. Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании», с изменениями.

2.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", с изменениями.

2.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями.

2.7. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999г. №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями.

2.8. Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007г. N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации".

2.9. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", с изменениями.

2.10.  Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995г. № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей», с изменениями.

2.11. Постановление Правительства РФ от 19.03.2001г.  № 196 «Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении», с изменениями.

2.12. Постановление Правительства РФ от 05.03.2008г.  № 148 «Об обеспечении отдыха, оздоровления и занятости детей в 2008-2010 годах».

2.13. Постановление Правительства Московской области от 01.04.2009г.  № 252/8 «Об утверждении порядка организации отдыха и оздоровления отдельных категорий детей в 2009г.».

2.14. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003 №20 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей».

2.15. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.4.4.969-00 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул», утвержденные 04.10.2000г. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации.

2.16. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 №2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием детей, лагерей труда и отдыха», с изменениями.

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

3.1. Получателями муниципальной услуги являются дети города Реутов, преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет.

3.2. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей.

3.2.1. Возможность отдохнуть в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципального общеобразовательного учреждения или муниципального учреждения дополнительного образования детей города Реутов (далее – лагерях с дневным пребыванием детей) имеют учащиеся образовательных учреждений города Реутов в возрасте от 6 до 15 лет.

3.2.2. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать в одну из организаций, оказывающей услугу, заявление о приеме в лагерь с дневным пребыванием детей в срок с 1 апреля до 10 мая ежегодно.

3.2.3. По факту приема заявления и при наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей сотрудник организации, оказывающей услугу, вносит учащегося в список воспитанников лагеря с дневным пребыванием.

3.2.4. После включения учащегося в состав лагеря учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим стандартом, правилами поведения в лагере с дневным пребыванием детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в образовательном учреждении.

3.3. Порядок получения доступа в каникулярное время для участия в учебно-тренировочных сборах для обучающихся по программам физкультурно-спортивной направленности.

3.3.1. Для обеспечения непрерывности учебно-тренировочного процесса, спортивной подготовки и активного отдыха учащихся в период каникул организуются учебно-тренировочные сборы в оздоровительно-спортивных лагерях.

3.3.2. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать заявление в образовательное учреждение, где организуются учебно-тренировочные сборы.

3.4.. Порядок получения доступа для участия в военно-полевых сборах.

3.4.1. Проведение военно-полевых сборов для юношей, учащихся 10 классов является обязательным требованием учебного курса «Основы безопасности жизнедеятельности». Порядок проведения военно-полевых сборов определяется образовательным учреждением самостоятельно.

3.4.2. Сборы проводятся в течение 5 дней.

3.5. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время на площадку по месту жительства.

3.5.1. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать заявление в образовательное учреждение, где организуется площадка по месту жительства.

3.5.2. По факту приема заявления образовательное учреждение вносит учащегося в список воспитанников детской площадки по месту жительства.

3.5.3. Родителям (законным представителям) и воспитаннику разъясняется режим функционирования площадки, правила поведения и другие нормы, регламентирующие работу данного типа формирования.

**4. Требования к качеству муниципальной услуги**

4.1. Муниципальная услуга «Организация отдыха детей в каникулярное время» может быть оказана в следующих формах:

* отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений и муниципальных учреждений дополнительного образования детей, подведомственных Управлению образования Администрации города Реутов, в каникулярный период; · организация учебно-тренировочных сборов для обучающихся по программам физкультурно-спортивной направленности;
* организация выездных профильных формирований в пределах и за пределами Московской области;
* организация военно-полевых сборов для старшеклассников муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации города Реутов, и организациями иных форм собственности;
* организация работы площадок по месту жительства муниципальными учреждениями, подведомственными комитету по образованию Администрации города Реутов.

4.2. Деятельность образовательно-оздоровительного учреждения осуществляется на основании программы отдыха и воспитания, разработанной педагогическим коллективом с учетом возрастных и психофизических особенностей ребенка.

Режим работы оздоровительного учреждения должен способствовать укреплению здоровья детей. Распорядок дня учреждения должен предусматривать время для сна и отдыха детей, активных и тихих игр, должен быть установлен режим питания, соответствующий возрасту детей и подростков и другие требования в соответствии с санитарными нормами и правилами для оздоровительных учреждений.

В процессе организации отдыха детей в каникулярное время реализуются оздоровительные, профилактические, спортивные, образовательные, культурно-досуговые и иные программы и мероприятия, обеспечивающие восстановление сил, профессиональную ориентацию, творческую самореализацию, воспитание и развитие детей.

Каникулярным временем считаются периоды осенних, зимних, весенних и летних каникул, установленных для учащихся образовательных учреждений.

Оздоровительные учреждения комплектуются поотрядно или по группам с учетом возраста детей:

1) 6 - 9-летние дети - не более 30 человек,

2) 10 - 14-летние дети - не более 25 человек,

В целях оздоровления и обеспечения полноценного отдыха детей и подростков необходимо обеспечить рациональную организацию режима дня:

1) оптимальное чередование всех видов деятельности с учетом возраста, пола, состояния здоровья и функциональных возможностей детей;

2) максимальное пребывание детей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;

3) проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий;

4) достаточную продолжительность сна;

5) полноценное питание.

Режим дня в оздоровительных учреждениях строится в зависимости от возраста детей. В распорядке дня необходимо выделять детям не менее 1,5 часов свободного времени, с распределением его на первую и вторую половины дня.

В учреждении организуется с учетом воспитательной и оздоровительной направленности в соответствии с возрастом детей самостоятельные виды деятельности.

Для детей 6 - 10 лет допускается: уборка постелей, несложные работы по уходу за помещениями и территорией, сбор ягод и лекарственных трав под наблюдением воспитателя; для старших школьников - дежурство по столовой (сервировка столов, уборка грязной посуды).

Не разрешается привлекать детей к работам, связанным:

1) с большой физической нагрузкой (переноска и передвижение тяжестей, пилка дров, стирка постельного белья и др.);

2) с опасностью для жизни (мытье окон, протирка светильников и др.),

3) опасным в эпидемиологическом отношении (уборка санузлов, умывальных комнат, уборка и вывоз отбросов и нечистот и др.),

4) с уборкой мест общего пользования: лестничных площадок, пролетов и коридоров, мытье полов с применением моющих и дезинфицирующих средств.

При дежурстве в столовой дети не допускаются к приготовлению пищи, чистке вареных овощей, раздаче готовой пищи на кухне, резке хлеба, мытью посуды, разносу горячей пищи. Запрещен вход детей в производственные помещения пищеблока.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми учреждения организуют каникулярный отдых;

- условия размещения учреждения, организующего каникулярный отдых и его материально-техническое оснащение;

- укомплектованность учреждения, организующего каникулярный отдых специалистами и их квалификация;

- содержание информации об учреждениях, организующих каникулярный отдых обучающихся;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, организующих каникулярный отдых обучающихся.

4.3. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, организующее каникулярный отдых обучающихся:

- устав учреждения;

- приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

- настоящий Стандарт качества предоставления услуги, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения, обеспечивающей каникулярный отдых детей;

- воспитательные и образовательные программы;

- прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

4.4. Условия размещения и режим работы учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время:

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях.

При круглогодичном функционировании учреждения продолжительность смены в период зимних, весенних и осенних каникул не превышает 7 дней, в период летних каникул - не более 18-21 день.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере отдыха детей в каникулярное время, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1. спальные комнаты,
2. игровые помещения,
3. санузлы,
4. душевые комнаты,
5. столовая,
6. актовый зал.

На территории должны быть созданы условия для занятий спортом (футбольное поле, волейбольное поле, оборудованы малые спортивные формы (качели, брусья, кольца и др.).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

Площадь озеленения территорий оздоровительного учреждения должна составлять не менее 60% участка основной застройки. При размещении учреждения в лесном или парковом массиве площадь озелененных территорий может быть сокращена до 50%.

Движущиеся игровые и спортивные приспособления, углубления на площадках должны быть ограждены.

Медицинская зона включает изолятор, имеющий отдельный вход, площадки для игр и прогулок выздоравливающих детей и специальный подъезд для эвакуации больных детей.

Спальные комнаты для девочек и мальчиков должны быть раздельными.

Не допускается размещать в подвальных и цокольных этажах зданий оздоровительных учреждений помещения для пребывания детей, столовые, помещения медицинского назначения. Использование помещений подвального и цокольного этажей должно осуществляться в соответствии с требованиями строительных норм и правил (СанПиН 2.4.4.1204-03).

4.5.Техническое оснащение учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарных норм и правил, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения учреждения включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

1. музыкальное оборудование;
2. спортивный инвентарь;
3. теле- и видеоаппаратура;
4. иное оснащение.

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. Состояние оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и другие осмотры.

Производственные помещения столовых, централизованных кухонь, обеденных залов, помещения для занятий дополнительным образованием детей (кружков, секций, клубов, студий и другие виды) в зависимости от вида деятельности следует оборудовать вытяжной вентиляцией с механическим побуждением в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил.

Душевые и туалеты должны иметь самостоятельную вытяжную вентиляцию.

Состояние электрического оборудования в оздоровительных учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

4.6. Укомплектованность учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время, кадрами и их квалификация:

-Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

-У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

-Досуговую и воспитательную работу с детьми должны осуществлять педагогические работники, медицинское обслуживание – специалисты, имеющие медицинское образование.

-Работники учреждений обязаны пройти медицинское обследование согласно установленному порядку, гигиеническую подготовку, и привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показаниям. Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца, которая хранится на рабочем месте.

Все работники проходят предварительный, при поступлении на работу, и периодические профилактические медицинские осмотры в соответствии с порядком, определенным федеральным органом исполнительной власти по здравоохранению.

Персонал должен соблюдать правила личной гигиены; приходить на работу в чистой одежде и обуви; оставлять верхнюю одежду, головной убор и личные вещи в гардеробной (шкафах); после каждого посещения туалета тщательно мыть руки с мылом; при появлении признаков заболеваний сообщать медицинскому персоналу оздоровительного учреждения и обратиться в лечебное учреждение.

4.7. В состав информации о предоставляемых учреждением услугах по организации каникулярного отдыха в обязательном порядке включаются:

-характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

-возможность влияния потребителей на качество услуги;

-правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства учреждения– исполнителя услуг.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях, организующих каникулярный отдых;

3) устное информирование родителей (законных представителей) образовательными учреждениями при проведении родительских собраний, встреч и т.п.

4) также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом учреждении, организующем каникулярный отдых должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4.8. Контроль за деятельностью учреждений, организующих отдых детей в каникулярное время осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и старшим воспитателем.

Выявленные недостатки по оказанию услуг по организации отдыха детей в каникулярное время анализируются с рассмотрением на методических советах, совещаниях с  принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или Административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Управление образования Администрации города Реутов осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги.  Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие контролирующие органы (в пределах своей компетенции).

**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:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;

3. жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города либо на имя Начальника Управления образования Администрации города Реутов;

4. 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 организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

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 организации, оказывающей услугу.

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

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

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

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

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

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.

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

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

* Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных сотрудников.
* Устранить установленные нарушения требований стандарта.
* Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.
* Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

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

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

3) об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

5.3 7*.В* случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения десятидневного срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

5.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города либо на имя Начальника Управления образования Администрации города Реутов.

5.4.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города на имя Главы города или курирующего заместителя Главы города либо на имя Начальника Управления образования Администрации города Реутов.

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

Управление образования Администрации города Реутов 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 сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями города.

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 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в Администрации города Реутов либо в Управление образования Администрации города Реутов, или дата отправки почтового отправления.

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

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

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

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

5.4.6.Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, 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, ответственное структурное подразделение либо комитет по образованию Администрации города Реутов, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

3) принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города либо от имени Управления образования Администрации города Реутов, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

6) иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.4.8.Ответственное структурное подразделение Администрации города не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего Стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

5.4.9.Управление образования Администрации города. Реутов ведет учет нарушений требований настоящего Стандарта в соответствии с обращениями ответственного структурного подразделения в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу

5.4.10.Информация, указанная в п.5.4.9 подлежит публикации в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации города в сети Интернет.

**6. Ответственность за нарушение**

**требований стандарта качества муниципальной услуги**

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

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

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 города по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий комитета по образованию Администрации города Реутов или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю муниципальной организации выносятся Управлением образования Администрации города Реутов, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение организацией требований стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения организацией требований стандарта в течение года - выговор;

- за 3 нарушения организацией требований стандарта в течение года - увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления образования, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления образования, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

**7. Регулярная проверка соответствия**

**деятельности организации требованиям стандарта**

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

7.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится комитетом по образованию города Реутов не реже 1 раза в год, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки комитет по образованию города Реутов не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.3. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена комитетом по образованию города Реутов в течение не более пяти рабочих дней.

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

7.5. Регулярная проверка проводится сотрудниками комитета по образованию города Реутов в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

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

* 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 комитет по образованию города Реутов:

* готовит Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и применению мер ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
* обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.