Администрация Терского района

Постановление

от 07.03.2014 **пгт. Умба** **№ 154**

Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в сфере образования, оказываемых в муниципальном образовании Терский район

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», руководствуясь постановлениями администрации Терского района от 07.03.2014 №152 «Об утверждении Базового перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования Терский район» и от 07.03.2014 № 153«Об утверждении порядка разработки, утверждения, изменения и признания утратившими силу стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в сфере образования, оказываемые в муниципальном образовании Терский район.
2. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район Терещука Ф.Ф.

И.о. главы муниципального образования
Терский район **А.Г. Сверчков**

Утверждены
постановлением администрации Терского района
от 07.03.2014 №154

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ТЕРСКИЙ РАЙОН

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей Центр детского творчества
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа с. Варзуга
2. Наименование муниципальной услуги (работы):
Предоставление дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях
3. Цель муниципальной услуги (работы):
Предоставление дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы):
Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1. Предоставление дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях				
1	Правовые основы оказания муниципальной услуги (основные нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания муниципальной услуги)	1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.); 2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989; 3. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", с изменениями; 4. Закон Российской Федерации от 29.12.2012 г № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; 5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		прав потребителей", с изменениями; 6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями; 7. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями; 8. Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями; 9. Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации"; 10. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", с изменениями; 11. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. N 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»; 12. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»; 13. Постановление Министерства здравоохранения РФ Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 г. №27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования; 14.Устав Терского района Мурманской области; 15. Положение об отделе образования администрации Терского района, утверждённое постановлением администрации Терского района от 19.11.2013 г. № 552 (далее - Отдел образования); 16. Устав Учреждения; 17. Иные правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, Терского района, регламентирующие правоотношения, возникающие при		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		предоставлении муниципальной услуги.		
2	Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги	Муниципальная услуга является общедоступной и гарантируется любому гражданину, проживающему на территории Терского района в возрасте от 5 до 18 лет. Прием в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические объединения осуществляется при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.	100	5
3	Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (пп. 4-11 стандарта); Количество обоснованных жалоб на ненадлежащее предоставление муниципальных услуг.	100	0
4	Требования к процедурам оказания муниципальной услуги	Процедура оказания муниципальной услуги: 1) обращение одного из родителя (законного представителя) в образовательное учреждение для зачисления ребенка в образовательное учреждение осуществляется в течение всего календарного года без ограничений в соответствии с графиком работы образовательного учреждения; 2) прием и регистрация документов осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов; 3) представление заявителем документов лично, по почте, в том числе в форме электронного документа, должностному лицу образовательного учреждения, ответственного за прием и регистрацию документов; 4) при личном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы; 5) при поступлении документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) (далее – заказное письмо) должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы; 6) при поступлении заявления в форме электронного документа через		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		региональный портал или федеральный портал www.gosuslugi.ru должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы; 7) результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, и передача документов должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги; 8) по итогам рассмотрения заявления в течение 3 дней принимается решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги. О принятом решении заявитель уведомляется в течение 1 дня; 9) заявителю может быть отказано в приеме документов в соответствии с Регламентом, заявителю возвращаются представленные документы в течение 1 дня с письменным уведомлением об отказе в предоставлении муниципальной услуги; 10) прием детей в образовательное учреждение осуществляется при наличии вакантного места; 11) при приеме детей в образовательное учреждение руководитель образовательного учреждения знакомит заявителей с уставом образовательного учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы): -заявление родителей (законных представителей) несовершеннолетних граждан; -для зачисления в объединения спортивной направленности необходимо предоставить медицинскую справку (медицинское заключение), выдаваемую медицинской организацией, о состоянии здоровья или заключение о возможности заниматься в объединениях дополнительного образования спортивной направленности. - Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Дополнительное образование детей может предоставляется по образовательным программам следующих направленностей: 1. художественно-эстетическое; 2. физкультурно-спортивное; 3. культурологическое; 4. социально-педагогическое; 5. научно-техническое; 6. естественнонаучное; 7. эколого-биологическое; 8. туристско-краеведческое; 9. военно-патриотическое; 10. социально-экономическое; 11. спортивно-техническое. Режим занятий детей в объединениях различного профиля регламентируется Уставом, СанПиН 2.4.4.1251-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования». После 30-45 мин. занятий необходимо устраивать перерыв длительностью не менее 10 мин. для отдыха детей и проветривания помещений. С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные. Порядок приема в учреждения дополнительного образования детей должен быть доведен до сведения детей, их родителей (законных представителей), и закрепляться в уставе учреждения. При приеме в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить детей и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности обучающихся учреждения, их родителей (законных		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		представителей) должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены. При приеме в спортивные, спортивно-технические, туристические, хореографические объединения необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы): - по заявлению родителей (законных представителей); -при наличии медицинских противопоказаний к посещению ребенком образовательного учреждения; -не выполнение контрольных нормативов при поступлении в объединения на второй и последующие года обучения; -по собственной инициативе ребенка; -за систематические пропуски занятий на основании ходатайства педагогического работника; -в случае грубых и неоднократных нарушений устава. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) Указываются в заявлении родителей (законных представителей); Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту: Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях: 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги (работы); 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги (работы); 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы); 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы), у заявителя; 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги (работы), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 6) затребование с заявителя при предоставления муниципальной услуги (работы) платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 7) отказ должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги (работы) документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Жалоба должна содержать: –наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; –фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; –сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, оказываемых муниципальную услугу; – доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя,		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		либо их копии. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена: а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц). Жалоба рассматривается начальником учреждения при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Адреса для направления жалоб в электронном виде: – http://210.gosuslugi.ru. Жалоба, поступившая в учреждение, их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает: – оснащение мест приема жалоб; – информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах; – консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения принимает одно из следующих решений: 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах; 2) отказывает в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, их должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: – наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; – номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя; – основания для принятия решения по жалобе; – принятое по жалобе решение; – в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; – сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении). При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: -наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; - наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: - наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.		
5	Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	Образовательное учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, сетью Интернет. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Размеры мебели и ее маркировка должна	100	5

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		соответствовать ГОСТам. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой специалистов.		
6	Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	Муниципальная услуга по предоставлению дополнительного образования по образовательным программам оказывается населению при наличии документов, в соответствии которых функционирует учреждение. Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, Устав учреждения и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, решения, правила, инструкции). Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь паспорт готовности учреждения на начало учебного года, эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с требованиями государственной политики в области обеспечения безопасности образовательных учреждений, направленных на защиту здоровья и сохранение жизни обучающихся и работников во время их деятельности путём повышения пожарной, электрической и технической безопасности зданий, сооружений образовательных учреждений на основе использования современных достижений науки и техники в этой области.	100	5

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
7	Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	Возможность получения гражданами услуги не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям). Получение гражданами услуги должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в пункте 4 настоящего Стандарта на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет.		
8	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	Педагогические работники и работники, имеющие высшее и среднее профессиональное образование. Педагогические работники в соответствии с требованиями и критериальными значениями основных показателей государственной аккредитации. Общеобразовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащимися классов. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании. К педагогической деятельности в образовательном учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих медицинских противопоказаний и составов преступлений устанавливаются Правительством Российской Федерации. Лицо, лишенное решением суда права работать в образовательном учреждении в течение определенного срока, не может быть принято на работу в образовательное учреждение в течение этого срока.	100	10

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
9	Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	Информированность потребителей муниципальной услуги осуществляется путём ознакомления потребителей муниципальной услуги и их родителей (лиц их заменяющих) с уставом ЦДТ и другими документами, которые предоставляют следующую информацию: - перечень дополнительных образовательных услуг; - характеристики образовательной услуги и затраты времени на ее предоставление; - наименование государственных стандартов, требованиям которых должна соответствовать муниципальная услуга; - доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальной услуги; - правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги; - ознакомление с ходом и содержанием образовательного процесса; - о расходовании привлеченных внебюджетных, в том числе благотворительных родительских средств. Способами информирования могут быть: родительские собрания, информационные стенды, сайты МОУ, публичный доклад, использование СМИ. Сотрудник, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут. Остальное время необходимо для проверки представленных документов (выдачи документов – при выбытии из образовательного учреждения) и издание приказа о зачислении (выбытии) ребенка в общеобразовательное учреждение. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования. Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы отдела образования или муниципального общеобразовательного учреждения. Во время разговора сотрудник отдела образования или МОУ должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 15 минут. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в РФ» образовательное учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации: 1) сведения: о дате создания образовательного учреждения; о структуре образовательного учреждения; о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах; об образовательных стандартах; о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, стажа и квалификации; о материально-техническом обеспечении и об оснащенности образовательного процесса (в том числе о наличии библиотеки, спортивных сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); об электронных образовательных ресурсах, доступ к которым обеспечивается обучающимся; о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года;		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		2) копии: документа, подтверждающего наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); утвержденных в установленном порядке плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения; 3) отчет о результатах самообследования; 4) порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости платных образовательных услуг; Вся перечисленная выше информация подлежит размещению на сайте учреждения.		
10	Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	При оценке качества предоставляемой услуги могут быть использованы различные методы сбора и обработки информации (анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей), в т.ч. учитывающие мнение потребителей услуги (социологический опрос потребителей). В целях полноты информации о качестве услуги могут учитываться наличие (отсутствие) жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы; наличие (отсутствие) представлений и иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.	95	5
11	Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне			

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей Центр детского творчества
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа с. Варзуга
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №1
2. Наименование муниципальной услуги (работы):
Организация отдыха детей в каникулярное время
3. Цель муниципальной услуги (работы):
Организация отдыха детей в каникулярное время
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы):
Стоимость путевки в детский оздоровительный лагерь с дневным пребыванием детей определяется ежегодно постановлением администрации Терского района

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2. Организация отдыха детей в каникулярное время				
1	Правовые основы оказания муниципальной услуги (основные нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания муниципальной услуги)	- Конституция Российской Федерации; - Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.; - Гражданский Кодекс Российской Федерации; - Трудовой Кодекс Российской Федерации; - Семейный Кодекс Российской Федерации; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"; - Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"; - Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"; - Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"; - Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд"; -Закон Мурманской области от 16.04.2008 N 953-01-ЗМО "Об основах организации отдыха, оздоровления и занятости детей в Мурманской области"; - иное федеральное и региональное законодательство, регулирующее отношения в данной сфере.		
2	Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги	Обучающиеся образовательных учреждений Терского района в возрасте от 6 до 18 лет при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.		
3	Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (пп. 4-11 стандарта); Количество обоснованных жалоб на ненадлежащее предоставление муниципальных услуг.		
4	Требования к процедурам оказания муниципальной услуги	Предоставление Услуги носит заявительный характер. Процесс получения доступа к Услуге включает в себя: 1) подача родителем (законным представителем) ребенка заявления в Организацию, предоставляющую Услугу; 2) зачисление ребенка в Организацию либо заключение договора на предоставление Услуги между родителями (законными представителями) обучающегося и Организацией. 3) ознакомление родителей (законных представителей) и ребенка с правилами поведения в лагере с дневным пребыванием детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в Организации. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы):		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Заявление родителей (законных представителей) о зачислении ребенка в детский оздоровительный лагерь с дневным пребыванием детей; Справка о состоянии здоровья; Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы): -Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать в одну из организаций, оказывающей услугу, заявление о приеме в лагерь с дневным пребыванием детей. - 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. -После включения учащегося в состав лагеря учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим регламентом, правилами поведения в лагере с дневным пребыванием детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в образовательном учреждении. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы): -Заявление родителей (законных представителей) о приостановлении, отказе от муниципальной услуги; -Медицинские противопоказания у ребенка для нахождения в детском оздоровительном лагере с дневным пребыванием детей; Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы): Указываются в заявлении родителей (законных представителей) Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту: Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги (работы); 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги (работы); 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы); 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы), у заявителя; 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги (работы), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 6) затребование с заявителя при предоставления муниципальной услуги (работы) платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 7) отказ должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги (работы) документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Жалоба должна содержать: –наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; –фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес,		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		по которым должен быть направлен ответ заявителю; –сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, оказываемых муниципальную услугу; – доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена: а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц). Жалоба рассматривается начальником учреждения при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Адреса для направления жалоб в электронном виде:		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		– http://210.gosuslugi.ru. Жалоба, поступившая в учреждение, их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает: – оснащение мест приема жалоб; – информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах; – консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения принимает одно из следующих решений: 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах; 2) отказывает в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, их должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: – наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; – номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя; – основания для принятия решения по жалобе; – принятое по жалобе решение;		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		– в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; – сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении). При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: -наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; - наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: - наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.		
5	Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	В соответствии с СанПиН 2.4.4.2599-10 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул», утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19 апреля 2010 г. N 25: На территории оздоровительного учреждения выделяется не менее 3-х зон: зона отдыха, физкультурно-спортивная и хозяйственная. Оборудование физкультурно-спортивной зоны должно обеспечивать условия для выполнения программы по физическому воспитанию, а также проведения секционных спортивных занятий и оздоровительных мероприятий. Спортивно-игровые площадки должны иметь твердое покрытие, футбольное поле - травяной покров. Синтетические и полимерные покрытия для открытых спортивных площадок должны быть безопасны, водонепроницаемы, морозоустойчивы и оборудованы водостоками. Занятия на сырых площадках, имеющих неровности и выбоины, не проводятся. При отсутствии на территории оздоровительного учреждения зоны отдыха и (или) физкультурно-спортивной зоны для выполнения оздоровительных программ по физическому воспитанию рекомендуется использовать парки культуры и отдыха, зеленые массивы, спортивные сооружения, в том числе плавательные бассейны, расположенные вблизи оздоровительного учреждения. Хозяйственная зона должна располагаться со стороны входа в производственные помещения столовой и иметь самостоятельный въезд с улицы. Для сбора мусора и пищевых отходов на территории хозяйственной зоны, на расстоянии не менее 25 м от здания, должна быть предусмотрена площадка с водонепроницаемым твердым покрытием, размеры которого превышают площадь основания контейнеров на 1 м по периметру во все стороны. Площадка		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		с трех сторон оборудуется ветронепроницаемым ограждением с высотой, превышающей высоту контейнеров для сбора мусора. Оздоровительное учреждение рекомендуется размещать не выше третьего этажа здания. Не допускается размещение помещений оздоровительного учреждения в подвальных и цокольных этажах здания. Набор помещений оздоровительного учреждения должен включать: игровые комнаты, помещения для занятий кружков, спальные помещения, помещения медицинского назначения, спортивный зал, столовую, помещение для сушки одежды и обуви, раздевалку для верхней одежды, кладовую спортинвентаря, игр и кружкового инвентаря, туалеты, помещение для хранения, обработки уборочного инвентаря и приготовления дезинфекционных растворов. Для проведения водных закаливающих процедур, мытья ног перед сном рекомендуется предусмотреть условия для их организации, в том числе с использование имеющихся душевых или специально приспособленных помещений (площадок). Спальные помещения оборудуются из расчета не менее 3 кв. м на 1 человека, но не более 15 человек в 1 помещении. Спальные помещения для мальчиков и девочек устраиваются раздельными, независимо от возраста детей. Спальни оборудуют стационарными кроватями (раскладушками) и прикроватными стульями (по числу кроватей). Стационарные 2- и 3-ярусные кровати не используются. Каждое спальное место обеспечивается комплектом постельных принадлежностей (матрац с наматрасником, подушка, одеяло) и не менее чем 1 комплектом постельного белья (наволочка, простыня, пододеяльник, 2 полотенца). Помещения для кружковых занятий и их оборудование должны соответствовать санитарным правилам, предъявляемым к учреждениям дополнительного образования. Гардеробные оборудуются вешалками или шкафами для верхней		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		одежды детей. Для просмотра телевизионных передач возможна установка в игровой комнате телевизора с рядами стульев. Расстояние от экрана телевизора до первых рядов стульев должно быть не менее 2 метров. Организация питания детей в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием обеспечивается на базе различных предприятий общественного питания в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования и настоящими санитарными правилами. Для организации медицинского обслуживания в оздоровительном учреждении должен быть предусмотрен медицинский пункт или медицинский кабинет, изолятор для больных, оборудованные раковинами для мытья рук, с подводкой к ним холодной и горячей воды со смесителем, необходимым инвентарем и оборудованием. Медицинский кабинет оснащается письменным столом, стульями, ширмой, кушеткой, шкафами канцелярским и аптечным, медицинским столиком, холодильником, ведром с педальной крышкой, а также необходимым для осуществления медицинской деятельности инструментарием и приборами. Изолятор оснащается кроватями (раскладушками) - не менее 2-х, столом и стульями. Для временной изоляции заболевших детей допускается использование медицинского и (или) процедурного кабинета. Не допускается в качестве стульев и кушеток использовать мягкую мебель (диваны, кресла, стулья с мягкой обивкой). При отсутствии медицинского кабинета допускается организация медицинского обслуживания в поликлиниках, амбулаториях и фельдшерско-акушерских пунктах, обслуживающих детское население. Туалеты для мальчиков и девочек должны быть раздельными и оборудованы кабинами с дверями без запоров. Количество санитарных приборов определяется из расчета 1 унитаз на 20 девочек, 1 умывальник на 30 девочек, 1		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		унитаз, 1 писсуар и 1 умывальник на 30 мальчиков. Для персонала выделяется отдельный туалет. Туалеты оборудуются педальными ведрами, держателями для туалетной бумаги, мылом, электро- или бумажными полотенцами. Мыло, туалетная бумага и полотенца должны быть в наличии постоянно. Санитарно-техническое оборудование должно быть исправным без сколов, трещин и других дефектов. Унитазы обеспечиваются сидениями, позволяющими проводить их ежедневную влажную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств (по эпидемиологическим показателям). Для соблюдения правил личной гигиены детьми, подростками и персоналом перед обеденным залом оборудуются умывальники из расчета 1 умывальник на 20 посадочных мест. Каждый умывальник обеспечивается мылом, электрополотенцами или бумажными рулонами, или индивидуальными полотенцами. Для хранения и обработки уборочного инвентаря, приготовления дезинфекционных растворов предусматривается отдельное помещение, оборудованное поддоном и подводкой к нему холодной и горячей воды со смесителем. В период работы оздоровительного учреждения не допускается проведение всех видов ремонтных работ в базовом учреждении.		
6	Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	Заключение государственного органа пожарного надзора и государственного органа по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения. Муниципальная услуга оказывается при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение: - устав, программа отдыха и оздоровления детей, прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, правила, инструкции); Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
7	Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	Возможность получения гражданами услуги не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям). Получение гражданами услуги должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в пункте 4 настоящего Стандарта.		
8	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	Укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием, в том числе педагогические работники, имеющие высшее профессиональное образование или среднее профессиональное; медицинский работник, имеющий профессиональное образование (высшее или среднее специальное) и сертификат, подтверждающий повышение квалификации. К работе допускаются лица, прошедшие профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинское обследование в установленном порядке. Работники должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показаниям. Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, профилактических прививках, отметки о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.		
9	Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	Информирование граждан осуществляется посредством: публикации настоящего Стандарта в сети Интернет на сайте Терского района, сайтах организаций; информационных стендов (уголков получателей услуг) в Организациях, организующих каникулярный отдых; устное информирование родителей (законных представителей) образовательными организациями при проведении родительских собраний, встреч; также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в средствах массовой информации.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
10	Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	При оценке качества предоставляемой услуги могут быть использованы различные методы сбора и обработки информации (анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей), в т.ч. учитывающие мнение потребителей услуги (социологический опрос потребителей). В целях полноты информации о качестве услуги могут учитываться наличие (отсутствие) жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы; наличие (отсутствие) представлений и иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.		
11	Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне			

Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа с. Варзуга
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №1
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №5

2. Наименование муниципальной услуги (работы):
Предоставление дошкольного образования и воспитания

3. Цель муниципальной услуги (работы):
Предоставление дошкольного образования и воспитания

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы):
Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
3. Предоставление дошкольного образования и воспитания				
1	Правовые основы оказания муниципальной услуги (основные нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания муниципальной услуги)	Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.); Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.); Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями; Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Закон РФ от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»; Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»; Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями; Федеральный закон от 29.04.1999 г. №80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», с изменениями;	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», с изменениями; Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями; Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования, утвержден приказом МО и Н РФ от 17.10.2013г. № 1155; Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования. Утвержден приказом МО и Н РФ от 30.08.2013г. №1014; Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»; Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства образования РФ от 30.06.1992 г. № 186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях»; Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989 г.); Методические указания по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития (утв. Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 25.05.1978 г. №1850-78); Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и режиму работы дошкольных организациях» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 15 .05.2013 г. № 26); Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 г. № 849 «О перечне затрат, учитываемых при установлении родительской платы за содержание в государственных и муниципальных учреждениях, реализующих		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		основную общеобразовательную программу дошкольного образования»; Положение об Отделе образования администрации Терского района, утверждённое постановлением района Главы администрации Терского района от 19.11.2013г. № 552 (далее - Отдел образования); Приказ Отдела образования администрации Терского района № 11 от 17.01.2014г. «Об утверждении Порядка приема заявлений, постановки на учет и зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования в Терском районе; Письма Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.08.2013 № 08-1063 «О рекомендациях по порядку комплектования дошкольных образовательных учреждений»; Закон Мурманской области от 10.12.2013 N 1684-01-ЗМО "О региональных нормативах финансового обеспечения образовательной деятельности муниципальных дошкольных образовательных организаций" (принят Мурманской областной Думой 28.11.2013) (вместе с "Порядком определения региональных нормативов финансового обеспечения образовательной деятельности муниципальных дошкольных образовательных организаций", "Методикой расчета субвенций местным бюджетам на финансовое обеспечение образовательной деятельности муниципальных дошкольных образовательных организаций"); Устав Терского района Мурманской области; Уставы муниципальных образовательных учреждений.		
2	Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги	Получателями муниципальной услуги являются дети в возрасте от 2 месяцев до 7 лет.	100	5

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
3	Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (пп. 4-11 стандарта); Количество обоснованных жалоб на ненадлежащее предоставление муниципальных услуг.	95	5
4	Требования к процедурам оказания муниципальной услуги	Требования к процедурам оказания муниципальной услуги: – прием, проверка и рассмотрение документов от заявителя; – регистрация документов в «Книге учета будущих воспитанников, сроках перерегистрации», выдача уведомления о регистрации заявителю; – внесение сведений в АИС «Электронная очередь»; – комплектование образовательных учреждений на новый учебный год, работа Комиссии по распределению мест; – выдача направления в образовательное учреждение, отказ в выдаче направления и информирование об отказе; – принятие решения о заключении родительского договора, отказ в заключение родительского договора, информирование об отказе; – предоставление услуги в образовательном учреждении. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (работы): – копию паспорта одного из родителей (законных представителей) – письменное заявление родителей (законных представителей) – копия свидетельства о рождении ребенка; – копии документов, подтверждающих наличие установленных действующим законодательством льгот по устройству ребенка в ДОУ Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы): Комплектование ДОУ осуществляется: Отделом образования, комиссией по распределению мест в ДОУ (далее по тексту – Комиссия) при Отделе образования и муниципальной дошкольной образовательной организацией. 1. Отдел образования: - регистрирует и перерегистрирует заявления граждан, претендующих на	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		поступление в ДОУ, в соответствующем электронном реестре; - ведёт базу данных; - регистрирует документы, подтверждающие льготы (согласно п. 3.2. настоящего Порядка); - ведёт приём граждан по вопросам комплектования ДОУ воспитанниками; - ежемесячно запрашивает у ДОУ информацию о свободных местах; - отслеживает движение контингента детей в течение года; - организует проведение центральной психолого-медико-педагогической комиссии; - проводит разъяснительную работу с родителями (законными представителями) будущих воспитанников о подготовке ребёнка к поступлению в ДОУ. 2. Комиссия не является юридическим лицом и действует на основании Порядка. 2.1. Состав Комиссии утверждается приказом начальника Отдела образования. 2.2. В состав Комиссии входят: - председатель Комиссии; - заместитель председателя Комиссии; - члены Комиссии; - секретарь Комиссии. 2.3. Комиссию возглавляет председатель, который несёт персональную ответственность за её работу. 2.4. В период отсутствия председателя Комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя Комиссии. 2.4.Комиссия формируется из работников Отдела образования, руководителей образовательных организаций, представителей профсоюзных органов, родительской общественности. 2.5. Основной формой работы Комиссии является заседание. Заседание Комиссии проходят в соответствии с графиком, утверждаемым председателем Комиссии ежегодно в мае, октябре, а также по мере необходимости.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		2.6. Комиссия: - запрашивает и получает в установленном порядке от Отдела образования, информацию о наличии свободных мест в дошкольных образовательных учреждениях, о движении контингента воспитанников; - осуществляет комплектование ДОУ воспитанниками на основании: единого банка данных системы учёта будущих воспитанников, приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013г № 1014 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования», санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и режиму работы дошкольных организаций». Перевод ребенка из одного учреждения в другое в связи со сменой жительства родителей (законных представителей) может быть решен при наличии свободных мест в учреждении; при отсутствии свободных мест информация о ребенке заносится в единый электронный реестр. 2.7. Члены Комиссии участвуют в обсуждении и подготовке решений Комиссии. 2.8. Члены Комиссии имеют право: - вносить предложения по вопросам, отнесённым к компетенции Комиссии. 2.9. Члены Комиссии не имеют права делегировать свои полномочия иным лицам. 2.10.Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании путём открытого голосования. 2.11.Заседания Комиссии оформляются протоколом, который подписывается председателем Комиссии и секретарём Комиссии. 2.12.Комиссия вправе отказать гражданам в направлении детей в ДОУ при отсутствии свободных мест или наличии медицинских показаний, препятствующих содержанию ребёнка в ДОУ.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		2.13.Между заседаниями Комиссии текущую работу осуществляет секретарь Комиссии. 2.14.Секретарь Комиссии: - ведёт протокол заседаний Комиссии; - осуществляет контроль за выполнением решений Комиссии; - выписывает направления после принятия решения Комиссией не позднее, чем через месяц после заседания; - выдаёт на руки гражданам направления под личную подпись либо под подпись передает направления руководителю ДОУ, который извещает родителей (законных представителей) о выделении ребенку места в ДОУ; - ведет Книгу выдачи направлений, в которой фиксирует регистрационный номер направления, дату выдачи, номер ДОУ, в которое направлен ребенок, подпись лица, получившего направление, дату зачисления ребенка в учреждение; - вносит данные на ребёнка о переводе из очереди в образовательную организацию в АИС «Электронный детский сад». 2.15.Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы дошкольного образования: - осуществляют ежегодное комплектование групп вновь поступающими воспитанниками на основании списков и направлений; - проводят в течение учебного года доукомплектование высвобождающихся по различным причинам мест на основании направлений; - ежегодно до 30 марта представляют в Отдел образования информацию о количестве высвобождающихся мест на 01 сентября текущего года для вновь набираемых воспитанников; - ежемесячно предоставляют в комиссию информацию о движении контингента воспитанников, а также наличии свободных мест в ДОУ; - оформляют зачисление и отчисление воспитанников приказом руководителя учреждения; - знакомят родителей (законных представителей) будущих воспитанников с		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Уставом ДОУ, лицензией на право ведения образовательной деятельности. - заключают договор между ДОУ и родителями (законными представителями) будущего воспитанника, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания, присмотра и ухода. Перечень оснований для приостановления ~~оказания (выполнения)~~ или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы): - строки заявления заполнены не полностью; - отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий - возраст ребенка превышает на 01 сентября текущего года 7 лет. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) Указываются в заявлении родителей (законных представителей) Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту: Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях: 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги (работы); 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги (работы); 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы); 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		услуги (работы), у заявителя; 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги (работы), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 6) затребование с заявителя при предоставления муниципальной услуги (работы) платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 7) отказ должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги (работы) документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Жалоба должна содержать: –наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; –фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; –сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, оказываемых муниципальную услугу; – доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена: а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц). Жалоба рассматривается начальником учреждения при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Адреса для направления жалоб в электронном виде: – http://210.gosuslugi.ru. Жалоба, поступившая в учреждение, их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает: – оснащение мест приема жалоб;		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		– информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах; – консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения принимает одно из следующих решений: 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах; 2) отказывает в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, их должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		- в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: – наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; – номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя; – основания для принятия решения по жалобе; – принятое по жалобе решение; – в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; – сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: -наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; - наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: - наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.		
5	Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	- требования, определяемые в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами; - требования, определяемые в соответствии с правилами пожарной безопасности; - требования к материально-техническим условиям реализации основной образовательной программы дошкольного образовании я в соответствии с федеральными государственными стандартами в ДОУ.	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
6	Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	Наличие и качество документов образовательного учреждения, в соответствии с которыми оказывается услуга: -устав образовательного учреждения; -лицензия на право ведения образовательной деятельности; -образовательная программа учреждения; -учебный план образовательного учреждения; - штатное расписание образовательного учреждения; - расписание занятий; - распорядительные документы образовательного учреждения по вопросам организации и обеспечения образовательной деятельности; - иные документы. Для получения муниципальной услуги родитель (законный представитель) ребенка должен подать в Отдел образования администрации Терского района заявление о предоставлении места ребенку в учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги дошкольного образования. В заявлении необходимо указать: - ФИО, дату и год рождения ребенка; - место жительства ребенка; - сведения о родителях (законных представителях) (ФИО, контактный телефон); - дату написания заявления; - подпись лица, подавшего заявление. Вместе с заявлением должны быть представлены следующие документы: - оригинал и копия свидетельства о рождении; - оригинал и копию паспорта родителя (законного представителя), подающего заявление; - оригинал и копия документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории (для граждан, имеющих льготы на получение услуги); - заключение психолого-медико-педагогической комиссии в случае, если ребенок имеет отклонения в развитии (тяжелые нарушения речи, слуха, зрения, задержку психического развития, умственную отсталостью, ранний детский	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		аутизм, сложные дефекты, иные отклонения в развитии). Заявителю может быть отказано в приеме заявления исключительно в следующих случаях: - отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий. Непосредственно после приема заявления, в присутствии заявителя производится его регистрация в журнале регистрации заявлений. Удовлетворение заявлений осуществляется в порядке очередности их поступления. В случае появления свободных мест в течение учебного года Отдел образования администрации Терского района в течение 7 дней должен уведомить родителей (законных представителей), имеющих первый номер очереди, о наличии места в дошкольном учреждении. После оповещения о предоставления места родитель в течение 10 дней (законный представитель) ребенка обязан обратиться в соответствующее учреждение для заключения договора на предоставление услуг дошкольного образования и предъявить выданное направление. При подписании договора учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными учреждением, оказывающим услугу. Для начала посещения учреждения необходимо предоставить медицинскую справку, установленного образца о состоянии здоровья ребенка поступающего в учреждение, документы согласно Устава образовательного учреждения. Право на первоочередное получение мест в учреждениях предоставляется: - детям-инвалидам; - детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		под опекой; - детям инвалидов I и II групп; - детям, родители которых находятся на военной службе; - детям сотрудников полиции; - детям из многодетных семей; - детям работающих одиноких родителей; Предоставление муниципальной услуги оплачивается родителями (законными представителями) частично, в размере, не превышающем 20% затрат на содержание ребенка в соответствующем образовательном учреждении, а с родителей (законных представителей), имеющих трех и более несовершеннолетних детей – 10% указанных затрат. Внеочередным правом приёма в МДОУ пользуются: – дети прокуроров и следователей прокуратуры (в соответствии с Законом Российской Федерации «О прокуратуре Российской Федерации» от 17.01.1992 № 2202-1 (в ред. от 01.07.2010); – дети судей (в соответствии с Законом Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации» от 26.06.1992 № 3132-1 (в ред. от 29.03.2010); – дети граждан, имеющих льготы в соответствии с Законом Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» от 15.05.1991 № 1244-1 (в ред. от 10.11.2009). Право на бесплатное содержание в учреждениях имеют: - дети с отклонениями в развитии (дети с тяжелыми нарушениями речи, глухие дети, слабослышащие дети, слабовидящие дети, слепые дети, дети с задержкой психического развития, дети с нарушениями интеллекта (умственной отсталостью), дети с ранним детским аутизмом, дети со сложными дефектами, с иными отклонениями в развитии): - дети-инвалиды; - дети из семей родителей-инвалидов I или II группы (оба родителя); - дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся под		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		опекой; 50 % льгота - дети из малообеспеченных семей, доход которых на каждого члена семьи не превышает прожиточный минимум на данный квартал за предшествующий период, если родитель(ли) не работают, обязаны зарегистрироваться в качестве безработного в ЦЗН. Размер родительской платы за муниципальную услугу устанавливается органами государственной власти субъектов РФ. Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги можно получить посредством обращения в учреждения, оказывающие муниципальную услугу. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 20 числа текущего месяца. При просрочке оплаты договор о предоставлении муниципальной услуги может быть расторгнут.		
7	Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	Образовательное учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в общеобразовательном учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и режиму работы дошкольных организациях»).	100	5
8	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	Образовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Комплектование штата работников образовательного учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании. К педагогической деятельности в образовательном учреждении не допускаются	100	5

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих медицинских противопоказаний и составов преступлений устанавливаются Правительством Российской Федерации. Лицо, лишенное решением суда права работать в образовательном учреждении в течение определенного срока, не может быть принято на работу в образовательное учреждение в течение этого срока.		
9	Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется: - в Отделе образования администрации Терского района; - непосредственно в учреждениях оказывающих услуги по обучению, воспитанию и уходу за детьми дошкольного возраста; - информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет на официальном сайте Терского района, официальных сайтах образовательных учреждений, с использованием средств телефонной связи, иным способом, позволяющим осуществлять информирование; - информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения: - о действиях родителей (законных представителей), являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги; - о порядке предоставления муниципальной услуги; - о перечне документов для предоставления муниципальной услуги; - об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги; - о графике приема получателей муниципальной услуги; - о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц,	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		предоставляющих муниципальную услугу. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в РФ» образовательное учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации: 1) сведения: о дате создания образовательного учреждения; о структуре образовательного учреждения; о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах; об образовательных стандартах; о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, стажа и квалификации; о материально-техническом обеспечении и об оснащенности образовательного процесса (в том числе о наличии библиотеки, спортивных сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); об электронных образовательных ресурсах, доступ к которым обеспечивается обучающимся; о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года; 2) копии: документа, подтверждающего наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); утвержденных в установленном порядке плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения; 3) отчет о результатах самообследования; 4) порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости платных образовательных услуг; Вся перечисленная выше информация подлежит размещению на сайте		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		учреждения.		
10	Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	При оценке качества предоставляемой услуги могут быть использованы различные методы сбора и обработки информации (анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей), в т.ч. учитывающие мнение потребителей услуги (социологический опрос потребителей). В целях полноты информации о качестве услуги могут учитываться наличие (отсутствие) жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы; наличие (отсутствие) представлений и иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.	100	0
11	Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне			

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа с. Варзуга
(наименование муниципального учреждения)
2. Наименование муниципальной услуги (работы):
Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам
3. Цель муниципальной услуги (работы):
Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы):
Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
4. Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам				
1	Правовые основы оказания муниципальной услуги (основные нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания муниципальной услуги)	Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.); Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.); Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями; Закон Российской федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних», с изменениями; Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 172-ФЗ «О социальной защите инвалидов РФ», с изменениями;	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Закон Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями; Постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 г. № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»; Приказ министерства образования и науки России от 15.02.2012 №107 «Об утверждении Порядка приёма граждан в общеобразовательные учреждения»; Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.10.2010 г. № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.2821-10 «Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях»; Приказ Минобразования России от 9.03.2004 г. N 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»; Закон Мурманской области от 19.12.2005 N 706-01-ЗМО (ред. от 10.12.2013) "О региональных нормативах финансового обеспечения образовательной деятельности в Мурманской области" (принят Мурманской областной Думой 08.12.2005) (вместе с "Порядком определения региональных нормативов финансового обеспечения образовательной деятельности государственных областных и муниципальных образовательных организаций", "Методикой расчета субвенций местным бюджетам на финансовое обеспечение образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций") Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 31.08.2006 г. № 30 «Об организации питания детей в общеобразовательных учреждениях»; Устав Терского района Мурманской области; Положение об отделе образования администрации Терского района; Уставы муниципальных общеобразовательных организаций.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2	Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги	Муниципальная услуга является общедоступной и гарантируется любому гражданину, проживающему на территории Терского района и имеющему право на получение общего образования соответствующего уровня, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения.	100	0
3	Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (пп. 4-11 стандарта); Количество обоснованных жалоб на ненадлежащее предоставление муниципальных услуг.	95	5
4	Требования к процедурам оказания муниципальной услуги	Муниципальное общеобразовательное учреждение (далее – МОУ) осуществляет образовательный процесс в соответствии с уровнями общеобразовательных программ трёх ступеней общего образования: - первая ступень - начальное общее образование (нормативный срок освоения 4 года); - вторая ступень - основное общее образование (нормативный срок освоения 5 лет); - третья ступень - среднее общее образование (нормативный срок освоения 2 года); - среднее общее образование форма обучения очно-заочная (вечернее) - (нормативный срок освоения 3 года). Исходя из потребности обучающихся и их родителей (законных представителей) МОУ организуют в соответствии с их учебным планом в 10-11 классах профильное обучение. Содержание образования в каждом МОУ определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми МОУ самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов и примерных федеральных образовательных учебных программ курсов, дисциплин. Режим работы МОУ организуется по графику пяти- или шестидневной рабочей	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		недели в одну-две смены. Образовательный процесс в МОУ осуществляется на основе учебного плана, разрабатываемого МОУ самостоятельно в соответствии с федеральным и региональным базисными учебными планами, и регламентируется расписанием занятий. Количество учебных часов в неделю составляет (предельно допустимая аудиторная учебная нагрузка: Порядок оказания муниципальной услуги. 1) прием документов от граждан для приема в МОУ; 2) сотрудником МОУ лично производится прием от граждан полного пакета документов, необходимых для приема в МОУ; 3) в ходе приема документов от граждан сотрудник МОУ осуществляет проверку представленных документов, наличия всех необходимых документов для приема в МОУ; 4) приём заявлений в 1 класс начинается не позднее 10 марта. Зачисление оформляется приказом директора в течение 7 дней после приёма документов. 5)при зачислении ребенка в МОУ директор обязан ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом школы и другими документами, регламентирующими организацию процесса предоставления муниципальной услуги; 6)на каждого гражданина, принятого в МОУ, заводится личное дело, в котором хранятся все документы; 7)предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Ответственный за оказание муниципальной услуги – директор МОУ; 8)содержание образования определяется соответствующими образовательными программами: основными общеобразовательными программами начального общего, основного общего и среднего общего образования. Основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования обеспечивают реализацию федерального государственного образовательного стандарта с учетом типа и вида		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		образовательного учреждения, образовательных потребностей и запросов обучающихся, воспитанников и включают в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие духовно-нравственное развитие, воспитание и качество подготовки обучающихся; 9)организация образовательного процесса в МОУ осуществляется в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий; 10)образовательное учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся; 11)режим работы МОУ, длительность пребывания в нем обучающихся, а также учебные нагрузки обучающихся не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе санитарно-эпидемиологических правил и нормативов к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных учреждений; 12)освоение образовательных программ основного общего, среднего общего образования завершается обязательной государственной (итоговой) аттестацией обучающихся; 13)лицам, прошедшим государственную (итоговую) аттестацию, образовательное учреждение выдает документы государственного образца об уровне образования, заверяемые печатью МОУ; 14)лицам, не завершившим образования соответствующего уровня (основное общее, среднее общее), не прошедшим государственной (итоговой) аттестации или получившим на государственной (итоговой) аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка установленного образца об обучении в образовательном учреждении; 15)лица, не прошедшие государственную (итоговую) аттестацию или получившие на государственной (итоговой) аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пойти повторно не ранее чем через год государственную (итоговую) аттестацию. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		(работы): Для зачисления в первый класс родители (законные представители) несовершеннолетнего гражданина представляют в общеобразовательное учреждение следующие документы: - заявление о приеме на имя руководителя общеобразовательного учреждения; - копию свидетельства о рождении. - свидетельство о регистрации ребёнка по месту жительства - медицинскую справку и другие документы по своему усмотрению Для зачисления в десятый класс родители (законные представители) несовершеннолетнего гражданина, совершеннолетние граждане представляют в общеобразовательное учреждение следующие документы: - заявление о приеме на имя руководителя общеобразовательного учреждения; - аттестат об основном общем образовании - копию паспорта - медицинскую справку и другие документы по своему усмотрению - свидетельство о регистрации ребёнка по месту жительства (для вновь прибывших) Для зачисления в последующие классы ступеней начального общего, основного общего и среднего общего образования родители (законные представители) несовершеннолетнего гражданина, совершеннолетние граждане представляют в общеобразовательное учреждение следующие документы: - заявление о приеме на имя руководителя общеобразовательного учреждения; - копию паспорта/свидетельства о рождении - личное дело учащегося из предыдущего места учебы; - документ об основном общем образовании для зачисления в 10 – 11классы. - медицинскую справку и другие документы по своему усмотрению Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы): Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур: - прием и регистрация заявлений и документов, приложенных к ним от		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		заявителя; - рассмотрение письменного обращения заявителя; направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности; - рассмотрение документов и принятие решения о зачислении в образовательное учреждение либо об отказе в зачислении. 1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление по почте или в электронном виде в ОУ письменного обращения заявителя по вопросу зачисления в ОУ, расположенных на территории Терского района. Обращение родителей (законных представителей) в ОУ о подаче заявления для зачисления ребенка в ОУ осуществляется при предъявлении родителями (законными представителями) паспорта для установления факта родственных отношений и полномочий законного представителя. 1.1. Прием и регистрация письменных обращений осуществляется специалистом в приемной ОУ и регистрируется в соответствующем журнале регистрации письменных обращений. На втором экземпляре письменного обращения ставится роспись и дата приема документов от заявителя (при личном обращении). После регистрации специалист направляет письменное обращение на рассмотрение директору ОУ. Время приема документов составляет не более 15 минут. Время регистрации письменного обращения составляет не более 1 дня с момента его поступления ОУ. 1.2. При поступлении ОУ обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте, распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения специалисту ОУ, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке. 1.3.После регистрации обращений специалист ОУ, ответственный за		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		регистрацию документов, передает их на рассмотрение руководителю ОУ, в день их регистрации. 1.4.Руководитель ОУ: - определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения; - дает указания в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица (лиц), порядка исполнения. 1.5.Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения: - определяет работника непосредственно рассматривающего обращение и отвечающего за подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель) или исполняет обращение самостоятельно; - контролирует исполнение обращения. 1.6.Исполнение обращения может быть поручено нескольким исполнителям. 1.7.Исполнитель: - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; - готовит проект ответа на письменное обращение; - не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет проект ответа на согласование должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения; - после согласования проекта ответа не позднее 1 дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет ответ руководителю ОУ. 1.8.После подписания ответа на письменное обращение заявителя руководителем ОУ. Специалист ОУ ответственный за регистрацию поступающих документов, направляет его заявителю. Ответ на обращение по адресу электронной почты направляется заявителю должностным лицом, ответственным за прием и отправку документов по электронной почте. 1.9.Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица ОУ содержащий		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		информацию о зачислении в образовательное учреждение. 1.10.При непосредственном личном обращении заявителя в ОУ заявителю после регистрации заявления и документов, приложенных к ним, выдается документ, содержащий следующую информацию: - входящий номер заявления о приеме в учреждение; - перечень представленных документов и отметка об их получении, заверенная подписью секретаря или ответственного за прием документов и печатью ОУ; - контактные телефоны для получения информации. 1.11.Принятие решения о зачислении либо об отказе в зачислении в ОУ по результатам рассмотрения заявлений. В ходе рассмотрения заявлений и документов, приложенных к ним, проверяется соответствие документов предъявленным требованиям. Результатом административной процедуры является: при принятии решения о зачислении в общеобразовательное образовательное учреждение - приказ ОУ; при принятии решения об отказе в зачислении - уведомление заявителю. В случае принятия решения об отказе в зачислении в ОУ в течение трех дней после принятия такого решения направляет родителю (законному представителю) письменное уведомление о принятом решении Письменное уведомление выдается родителю (законному представителю) либо лично, либо направляется в виде почтового отправления и (или) в электронном виде. Письменное уведомление об отказе в предоставлении услуги регистрируется в журнале выдачи уведомлений. <u>Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнения) муниципальной услуги (работы):</u> Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: - отсутствие необходимых документов при подаче заявления в образовательную организацию.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		- не достижение ребенком возраста 6 лет 6 месяцев при приеме в первый класс. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) Указываются в заявлении родителей (законных представителей) Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту: Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях: 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги (работы); 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги (работы); 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы); 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги (работы), у заявителя; 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги (работы), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 6) затребование с заявителя при предоставления муниципальной услуги (работы) платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области; 7) отказ должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги (работы)		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Жалоба должна содержать: –наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; –фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; –сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, оказываемых муниципальную услугу; – доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена: а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц). Жалоба рассматривается начальником учреждения при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Адреса для направления жалоб в электронном виде: – http://210.gosuslugi.ru. Жалоба, поступившая в учреждение, их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает: – оснащение мест приема жалоб; – информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах; – консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения принимает одно из следующих решений: 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения,		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах; 2) отказывает в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, их должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: – наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		- при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; – номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя; – основания для принятия решения по жалобе; – принятое по жалобе решение; – в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги; – сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию учреждения, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении). При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: -наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; - подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; - наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		жалобы. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: - наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; - отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.		
5	Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	Образовательное учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, сетью Интернет. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Размеры мебели и ее маркировка должна соответствовать ГОСТам. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой специалистов.	95	5

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
6	Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	Муниципальная услуга по предоставлению общедоступного начального общего, основного общего и среднего общего образования по общеобразовательным программам оказывается населению при наличии документов, в соответствии которых функционирует учреждение. Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности и свидетельство об аккредитации, Устав учреждения и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, решения, правила, инструкции). Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь паспорт готовности учреждения на начало учебного года, эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с требованиями государственной политики в области обеспечения безопасности образовательных учреждений, направленных на защиту здоровья и сохранение жизни обучающихся и работников во время их деятельности путём повышения пожарной, электрической и технической безопасности зданий, сооружений образовательных учреждений на основе использования современных достижений науки и техники в этой области.	98	2
7	Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	Возможность получения гражданами услуги не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям). Получение гражданами услуги должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в пункте 4 настоящего Стандарта. на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет.	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
8	Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	Педагогические работники и работники, имеющие высшее и среднее профессиональное образование. Педагогические работники в соответствии с требованиями и критериальными значениями основных показателей государственной аккредитации. Общеобразовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащимися классов. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании. К педагогической деятельности в образовательном учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих медицинских противопоказаний и составов преступлений устанавливаются Правительством Российской Федерации. Лицо, лишенное решением суда права работать в образовательном учреждении в течение определенного срока, не может быть принято на работу в образовательное учреждение в течение этого срока.	100	0
9	Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	Информированность потребителей муниципальной услуги осуществляется путём ознакомления потребителей муниципальной услуги и их родителей (лиц их заменяющих) с уставом МОУ и другими документами, которые предоставляют следующую информацию: - перечень основных и дополнительных образовательных услуг; - характеристики образовательной услуги и затраты времени на ее предоставление; - наименование государственных стандартов, требованиям которых должна соответствовать муниципальная услуга;	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		- доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальной услуги; - правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги; - ознакомление с ходом и содержанием образовательного процесса; - о расходовании привлеченных внебюджетных, в том числе благотворительных родительских средств. Способами информирования могут быть: родительские собрания, информационные стенды, сайты МОУ, публичный доклад, использование СМИ. Сотрудник, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут. Остальное время необходимо для проверки представленных документов (выдачи документов – при выбытии из образовательного учреждения) и издание приказа о зачислении (выбытии) ребенка в общеобразовательное учреждение. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования. Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы отдела образования или муниципального общеобразовательного учреждения. Во время разговора сотрудник отдела образования или МОУ должен		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 15 минут. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в РФ» образовательное учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации: 1) сведения: о дате создания образовательного учреждения; о структуре образовательного учреждения; о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах; об образовательных стандартах; о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, стажа и квалификации; о материально-техническом обеспечении и об оснащенности образовательного процесса (в том числе о наличии библиотеки, спортивных сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям); об электронных образовательных ресурсах, доступ к которым обеспечивается обучающимся; о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года; 2) копии: документа, подтверждающего наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); утвержденных в установленном порядке плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения; 3) отчет о результатах самообследования; 4) порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		платных образовательных услуг; Вся перечисленная выше информация подлежит размещению на сайте учреждения.		
10	Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	При оценке качества предоставляемой услуги могут быть использованы различные методы сбора и обработки информации (анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей), в т.ч. учитывающие мнение потребителей услуги (социологический опрос потребителей). В целях полноты информации о качестве услуги могут учитываться наличие (отсутствие) жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы; наличие (отсутствие) представлений и иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.	100	0
11	Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне		100	0