



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПРИКАЗ

О стандартизации предоставления услуг (работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям, в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

г. Ханты-Мансийск

«24» 01 2017 г.

№ 122

Во исполнение п. 1.7 Плана мероприятий («дорожной карты») по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016 – 2020 годы, утвержденного распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22 июля 2016 года № 394-рп

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарты услуг (работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (Приложения 1-8).

2. Признать утратившими силу приказы Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 5 октября 2016 года № 1494 «О стандартизации предоставления услуг (работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям, в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», от 18 октября 2016 года № 1546 «О внесении изменения в приказ Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 1494 от 5 октября 2016 года «О стандартизации предоставления услуг

(работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям, в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

3. Отделу организационной работы и защиты информации Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (М.С. Русова) обеспечить размещение на сайте Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры настоящего приказа в день его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Директор Департамента



Л.Н. Ковешникова

СТАНДАРТ
качества государственной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

**1. Перечень организаций, в отношении которых применяется
стандарт качества государственной услуги «Реализация
дополнительных общеразвивающих программ»**

1.1. Стандарт качества государственной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – услуга) применяется в отношении образовательных организаций, в том числе негосударственных образовательных организаций, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по реализации дополнительных общеразвивающих программ на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – организации), финансируемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.2. Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты, график работы, а также часы приема граждан размещаются на официальном сайте организации (индивидуального предпринимателя) и на информационных стендах в помещениях организации (индивидуального предпринимателя).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
предоставление услуги**

2.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

1) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013 года № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

4) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04 июля 2014 года № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

5) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 года № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (далее – Приказ № 1008);

6) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Получателями услуги являются физические лица в возрасте от 5 до 18 лет.

3.2. Правила приема обучающихся в организацию разрабатываются учреждением в соответствии со статьей 55 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», другими федеральными законами, уставом учреждения и должны содержать следующую информацию:

1) категория потребителей услуги (в соответствии с пунктом 3.1 настоящего стандарта качества предоставления услуги, реализуемыми лицензированными дополнительными общеразвивающими программами);

2) порядок и сроки подачи, регистрации заявлений;

3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для зачисления ребенка в организацию;

4) образец заполнения заявления на предоставление услуги;

5) максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления;

6) исчерпывающий перечень оснований для отказа в регистрации заявления;

7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в зачислении ребенка в учреждение;

8) максимальный срок принятия решения о зачислении ребенка либо мотивированный отказ в зачислении ребенка в учреждение;

9) способ информирования заявителя о результатах рассмотрения заявления;

10) требования к местам для заполнения заявлений.

3.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления услуги, является издание приказа о зачислении и заключение договора с родителем (законным представителем) ребенка.

4. Требования к качеству предоставления услуги, закрепляемые стандартом качества

4.1. Требования к содержанию и порядку предоставления услуги.

4.1.1. Услуга предоставляется в организациях, имеющих лицензию на осуществление образовательной деятельности по реализации

дополнительных общеразвивающих программ, у индивидуальных предпринимателей.

Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация (индивидуальный предприниматель) выбирает самостоятельно в соответствии с реализуемыми дополнительными общеразвивающими программами (далее – программы).

Организация (индивидуальный предприниматель), предоставляющая услугу, имеет право проводить муниципальные, региональные и межрегиональные мероприятия по направлениям реализуемых данной организацией (индивидуальным предпринимателем) дополнительных общеразвивающих программ. Участниками данных мероприятий могут быть дети от 5 до 18 лет, проживающие на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4.1.2. Содержание образования в организации (у индивидуального предпринимателя) определяется реализуемыми программами различной направленности (в соответствии с уставом учреждения): технической, естественнонаучной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической и др.

4.1.3. Программы должны быть разработаны и утверждены организацией (индивидуальным предпринимателем) не позднее, чем за 10 дней до начала учебного года, реализованы в полном объеме в соответствии с годовым календарным учебным графиком и учебным планом.

4.1.4. Общие требования к процессу предоставления услуги:

1) образовательный процесс в организации (у индивидуального предпринимателя), предоставляющей услугу, должен осуществляться в соответствии с его уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, программой;

2) режим работы определяется уставом организации, предоставляющей услугу;

3) учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются организацией (индивидуальным предпринимателем), оказывающей услугу, самостоятельно в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, Приказом № 1008;

4) организация (индивидуальный предприниматель) должна обеспечить функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования, осуществлять промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся;

5) услуга предоставляется бесплатно для потребителей.

4.2. Требования к качеству условий предоставления услуги.

4.2.1. Организация (индивидуальный предприниматель), предоставляющая услугу, должна иметь:

1) устав (кроме индивидуального предпринимателя);

2) лицензию на осуществление образовательной деятельности (кроме индивидуального предпринимателя);

3) правила внутреннего распорядка;

4) иные локальные акты организации (индивидуального предпринимателя), регламентирующие организацию образовательного процесса.

4.2.2. Требования к зданиям и помещениям, в которых предоставляется услуга, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Организация (индивидуальный предприниматель) обязаны:

1) осуществлять дополнительное образование детей в зданиях и помещениях, отвечающих лицензионным требованиям (места осуществления образовательной деятельности должны быть указаны в лицензии);

2) обеспечить открытость следующей информации:

в приемной руководителя организации должны быть размещены и по первому требованию обучающегося и (или) родителя (законного представителя) обучающегося должны быть предъявлены:

- тексты документов, указанных в подпункте 4.2.1 настоящего стандарта качества;

- текст настоящего стандарта качества;

- текст порядка осуществления контроля за соблюдением стандартов качества предоставления услуг в сфере образования;

- списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;

- контактная информация об организации (индивидуальном предпринимателе), предоставляющем услугу (адрес сайта, список телефонных номеров, адрес электронной почты, факс);

3) разработать, утвердить, обеспечить свободный доступ для ознакомления обучающимися и (или) их родителями (законными представителями), разместить на официальном сайте организации образовательную программу, годовой календарный учебный график, расписание занятий и иную информацию в соответствии с Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

4) предоставлять родителям (законным представителям) обучающихся информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике, информацию о

реализации образовательных программ, а также информацию о поведении обучающегося, количестве и датах пропущенных занятий;

5) обеспечить соблюдение противопожарного режима в соответствии с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

6) обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки тревожной сигнализации.

Организация, работники организации, индивидуальные предприниматели, а также работники иных организаций, участвующих в предоставлении услуги на договорной (контрактной) основе, обязаны при предоставлении услуги соблюдать санитарно-эпидемиологические требования.

4.2.3. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления услуги.

Организация (индивидуальный предприниматель) не вправе привлекать обучающихся без согласия их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному реализуемой программой; принуждать их к посещению мероприятий и (или) выполнению работ (уборке помещений и иных работ), не предусмотренных учебным планом и (или) программой.

Персонал организации (в том числе младший обслуживающий) не вправе:

1) оскорблять обучающихся, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

2) кричать на обучающихся, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

3) наказывать обучающихся за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использовать методы, унижающие честь и достоинство обучающихся (ставить в угол, оскорблять, применять физическую силу). Нарушение правил поведения одним обучающимся или группой обучающихся не может являться основанием для наказания иных обучающихся;

4) требовать от обучающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к образовательному процессу;

5) отдавать предпочтение отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности оказания помощи;

6) принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

При обнаружении сотрудниками организации случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к обучающимся, драк, в которые вовлечены обучающиеся, сотрудники организации (индивидуальный предприниматель) должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

Персонал организации (в том числе младший обслуживающий) должен отвечать на все вопросы обучающихся по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (просьбе);

4.2.4. Требования к кадровому обеспечению организации.

4.2.4.1. К трудовой деятельности в организации не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4.2.4.2. К работе в организации допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

4.2.4.3. Каждый специалист организации должен иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей; поддерживать свою квалификацию на высоком уровне, повышать свой профессиональный уровень.

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

4.2.5. Требования к работе гардероба в организации (у индивидуального предпринимателя), предоставляющей услугу (при наличии собственного здания):

1) начало работы гардероба должно быть не позднее, чем за 30 минут до начала занятий первой смены, окончание - не ранее 30 минут после окончания занятий. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

2) организация (индивидуальный предприниматель) должны обеспечить сохранность одежды (обуви) обучающихся, оставленных в гардеробе.

4.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющую услугу организацию (индивидуального предпринимателя) от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги работниками организации (индивидуальным предпринимателем).

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) работников организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющих услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги.

5.2.1. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушения срока предоставления услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами учреждения;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами организации (индивидуального предпринимателя);

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

7) отказа работника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение требований стандарта качества.

5.3. Жалоба подается руководителю организации (индивидуальному предпринимателю), а в случае обжалования решения руководителя организации – директору Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию (индивидуальному предпринимателю), в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется непосредственно в организации (у индивидуального предпринимателя) или в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Прием жалоб осуществляется:

- в организации (у индивидуального предпринимателя) в соответствии с графиком работы организации (индивидуального предпринимателя), указанным в приложении к настоящему стандарту качества;

- в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по адресу: 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, улица Чехова, дом 12, кабинет № 201, телефон/факс: (3467) 32-20-92.

Адрес электронной почты: info@doinhmao.ru, адрес официального сайта: www.doinhmao.ru.

График работы Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: понедельник: с 09.00 до 18.00 часов; вторник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

5.5.1. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации (индивидуального предпринимателя), фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющего услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющего услугу, работника организации (индивидуального предпринимателя), участвующего в предоставлении услуги.

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 действующим законодательством.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляется оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность.

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

5.7. Жалоба, поступившая в организацию (к индивидуальному предпринимателю), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в организацию (индивидуальному предпринимателю) или в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации (индивидуального предпринимателя), работника организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Организация (индивидуальный предприниматель) или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в зависимости от того, куда поступила жалоба от заявителя) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

5.8.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование организации (индивидуального предпринимателя), рассмотревшего жалобу; должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается

уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом организации (или индивидуальным предпринимателем) или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

5.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.10.1. Организация (индивидуальный предприниматель) или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10.2. Организация (индивидуальный предприниматель) или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

5.11. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.12. 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 правоохранительные органы.

Все решения, действия (бездействие) должностного лица организации (индивидуального предпринимателя) или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации (индивидуального предпринимателя) или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

6.1. Организация (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услугу, несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

Работники организации (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Организации, привлеченные для предоставления услуги на договорной (контрактной) основе, несут ответственность за нарушение требований настоящего стандарта, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом).

СТАНДАРТ
качества государственной услуги
«Реализация общеобразовательной программы
дошкольного образования»

I. Общие положения

1. Описание услуги

1.1. Стандарт качества государственной услуги «Реализация общеобразовательной программы дошкольного образования» (далее – услуга) применяется в отношении образовательных организаций, в том числе негосударственных образовательных организаций, осуществляющих деятельность по реализации общеобразовательных программ дошкольного образования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – организации), финансируемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

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

2. Перечень нормативных правовых актов, определяющих требования к предоставлению услуги

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

2.2. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

2.4. Приказ Минобрнауки России от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;

2.5. Приказ Минобрнауки России от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

2.6. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.13.3049-13 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (далее – СанПиН);

2.7. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

2.8. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 04.12.2015 № 448-п «О порядке предоставления сертификата на право финансового обеспечения места в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательных программ дошкольного образования»;

2.9. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2013 № 558-п «О методике формирования нормативов обеспечения государственных гарантий реализации прав на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в муниципальных дошкольных образовательных организациях, нормативах обеспечения государственных гарантий реализации прав на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в муниципальных дошкольных образовательных организациях, порядке формирования и расходования субвенций, выделяемых бюджетам муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на реализацию дошкольными образовательными организациями основных общеобразовательных программ дошкольного образования»;

2.10. иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в области дошкольного образования.

3. Основные термины и определения, используемые в стандарте.

3.1. Воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации;

3.2. Организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

3.3. Образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

3.4. Обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

3.5. Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

3.6. Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

3.7. Средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности.

II. Требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству её предоставления

1. Порядок получения доступа к услуге

1.1. Получателями услуги являются физические лица в возрасте от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений.

1.2. Правила приема обучающихся в организацию разрабатываются организацией в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования» другими федеральными законами, уставом организации, а также должны содержать следующую информацию:

1.2.1 категория потребителей услуги (в соответствии с пунктом 1.1 настоящего раздела);

1.2.2 порядок и сроки подачи, регистрации заявлений;

1.2.3 исчерпывающий перечень документов, необходимых для зачисления ребенка в организацию;

1.2.4 образец заполнения заявления на предоставление услуги;

1.2.5 максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления;

1.2.6 исчерпывающий перечень оснований для отказа в регистрации заявления;

1.2.7 исчерпывающий перечень оснований для отказа в зачислении ребенка в организацию;

1.2.8 максимальный срок принятия решения о зачислении ребенка либо мотивированный отказ в зачислении ребенка в организацию;

1.2.9 способ информирования заявителя о результатах рассмотрения заявления;

1.2.10 требования к местам для заполнения заявлений.

1.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления услуги, является издание приказа о зачислении и заключение договора с родителем (законным представителем) ребенка.

2. Требования к содержанию и порядку предоставления услуги.

2.1. Услуга предоставляется в организациях, имеющих лицензию на осуществление образовательной деятельности по реализации образовательной программы дошкольного образования, у индивидуальных предпринимателей.

2.2. Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация выбирает самостоятельно в соответствии с реализуемой образовательной программой дошкольного образования (далее – программа), соответствующей федеральным государственным образовательными стандартами дошкольного образования.

2.3. Содержание образования в организации определяется реализуемой программой различной направленности (в соответствии с уставом организации).

2.4. Программа должна быть разработана и утверждена организацией не позднее, чем за 20 дней до начала учебного года, реализована в полном объеме в соответствии с годовым календарным учебным графиком и учебным планом.

3. Общие требования к процессу предоставления услуги

3.1. Образовательный процесс в организации, предоставляющей услугу, должен осуществляться в соответствии с его уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, программой;

3.2. Режим работы определяется уставом организации, предоставляющей услугу;

3.3. Учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются организацией, оказывающей услугу, самостоятельно в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

3.4. Организация должна обеспечить функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования.

4. Требования к кадровому обеспечению организации

4.2.4.1. К трудовой деятельности в организации не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4.2.4.2. К работе в организации допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

4.2.4.3. Каждый специалист организации должен иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей; поддерживать свою квалификацию на высоком уровне, повышать свой профессиональный уровень.

4.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

5. Требования к зданию (помещению), в котором предоставляется услуга

5.1. Учитывая нормы СанПиН, услуга по реализации образовательных программ дошкольного образования предоставляется в помещении,

которое расположено на первом или втором этажах. Третий этаж исключается.

При этом групповые ячейки для детей до 3-х лет располагаются только на 1-м этаже.

5.2. Количество детей в группах дошкольной образовательной организации общеразвивающей направленности определяется исходя из расчета площади групповой (игровой) комнаты - для групп раннего возраста (до 3-х лет) не менее 2,5 метров квадратных на 1 ребенка и для дошкольного возраста (от 3-х до 7-ми лет) - не менее 2,0 метров квадратных на одного ребенка.

5.3. Допускается размещение дошкольных образовательных организаций во встроенных в жилые дома помещениях, во встроенно-пристроенных помещениях (или пристроенных). При наличии отдельно огороженной территории оборудуется самостоятельный вход для детей и выезд (въезд) для автотранспорта.

5.4. Необходимо предусмотреть следующий набор помещений: групповые ячейки (изолированные помещения для каждой детской группы); дополнительные помещения для занятий с детьми (музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет логопеда и другие); сопутствующие помещения (медицинский блок, пищеблок, постирочная); служебно-бытового назначения для персонала.

5.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

6. Требования к оборудованию (мебели), необходимому для предоставления услуги дошкольного образования

6.1. Детская мебель и оборудование в помещении должно быть изготовлено из материалов, безвредных для здоровья детей, и иметь документы, подтверждающие их происхождение и безопасность;

6.2. Детская мебель должна соответствовать возрастным особенностям и ростовым характеристикам развивающегося организма (размеры, форма, конструкция);

6.3. Зона игровой территории включает в себя групповые площадки - индивидуальные для каждой группы (рекомендуемая площадь из расчета не менее 7,0 кв. м на 1 ребенка для детей младенческого и раннего возраста (до 3-х лет) и не менее 9,0 кв. м на 1 ребенка дошкольного возраста (от 3-х до 7-ми лет)) и физкультурную площадку (одну или несколько);

6.4. Для организации прогулок допускается использование оборудованных мест и занятий физкультурой, расположенных на территории скверов, парков и других территориях, которые приспособлены для прогулок детей и занятий физкультурой

6.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

7. Требования к информированию (информационному сопровождению) родителей о предоставлении услуги

7.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике работы, а также часы приема граждан размещаются на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организации (индивидуального предпринимателя).

7.2. Информирование родителей (законных представителей) о предоставлении услуги осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в зданиях организации, предоставляющих услугу, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ воспитанников и их родителей (законных представителей);

7.3. Информацию необходимо размещать в соответствии с Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

III. Осуществление контроля соблюдения требований к объему, качеству услуги, порядку и условиям её предоставления, периодичность его осуществления, формы

1. Критерии осуществления контроля соблюдения требований.

Первая группа контроля качества. Соответствие Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:

1. Направленность Программы на:

- 1.1 формирование общей культуры;
- 1.2 развитие физических, интеллектуальных и личностных качеств;
- 1.3 формирование предпосылок учебной деятельности;
- 1.4 сохранение и укрепление здоровья;

1.5 коррекцию недостатков в физическом и (или) психическом развитии;

1.6 обеспечение позитивной социализации детей и их социальной успешности.

2. Соответствие Программы принципам:

2.1. возрастной адекватности;

2.2. развивающего образования;

2.3. поддержки детской инициативы в разнообразных видах детской деятельности;

2.4. субъектной позиции ребенка в образовательном процессе;

2.5. единства воспитательных, развивающих и обучающих целей и задач процесса образования детей дошкольного возраста;

2.6. комплексно-тематическому принципу построения образовательного процесса, обеспечивающего его мотивацию;

2.7. интеграции образовательных областей;

2.8. взаимодействия организации с семьями детей.

3. Отражение в Программе основных моделей построения образовательного процесса (совместной деятельности взрослых и детей, самостоятельной деятельности детей), в том числе:

3.1. ведущей деятельности возраста (игровой);

3.2. организации специфически детских видов деятельности (двигательной, коммуникативной, познавательно-исследовательской, продуктивной, музыкально-художественной, трудовой, чтения (восприятия) художественной литературы);

3.3. возможности учета потребностей и интересов детей;

3.4. отсутствие других, неадекватных дошкольному возрасту моделей построения образовательного процесса (учебной, школьно-урочной и др.).

4. Соответствие предлагаемых в Программе форм работы с детьми:

4.1. принципу возрастной адекватности;

4.2. субъект-субъектной модели организации образовательного процесса.

5. Использование для разработки Программы примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования (из утвержденного федеральным уполномоченным органом реестра примерных основных общеобразовательных программ дошкольного образования).

6. Соответствие общего объема Программы:

6.1. требованиям к общему объему времени реализации основной общеобразовательной программы;

6.2. виду образовательной организации, в том числе и имеющимся приоритетным направлениям деятельности;

6.3. режиму пребывания детей.

7. *Соответствие структуры программы требованиям ФГОС ДО: наличие в программе целевого, содержательного и организационного раздела.*

Вторая группа контроля качества. Соответствие условий реализации Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:

1. *Соответствие психолого-педагогических условий требованиям ФГОС ДО.*

2. *Соответствие развивающей предметно-пространственной среды в организации требованиям ФГОС ДО:*

2.1. *Общим принципам ФГОС ДО: насыщенность среды в соответствии с реализуемой Программой; трансформируемость; полифункциональность; вариативность; доступность; безопасность; возрастная адекватность.*

2.2. *Требованиям обеспечения процессов присмотра и ухода.*

2.3. *Требованиям к организации совместной со взрослым и самостоятельной деятельности детей: игровой; двигательной; коммуникативной; познавательно-исследовательской; речевой; трудовой; продуктивной; чтения (восприятия) художественной литературы; музыкально-художественной;*

2.4. *Требованиям к оказанию квалифицированной коррекции детям с ограниченными возможностями здоровья;*

2.5. *Соответствие оборудования и оснащения групповых помещений: гигиеническим требованиям; эстетическим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.*

2.6. *Соответствие оборудования и оснащения методического кабинета принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.*

2.7. *Соответствие оборудования и оснащения кабинета педагога-психолога, логопеда, дефектолога, иных кабинетов: гигиеническим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы, в том числе с осуществлением квалифицированной коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья.*

2.8. *Соответствие оборудования и оснащения музыкального и физкультурного залов (иных залов, игровых комнат, изостудий, театральных студий): гигиеническим требованиям; эстетическим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.*

2.9. *Соответствие технических средств обучения: гигиеническим требованиям, в том числе наличие сертификатов качества; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.*

3. *Соответствие кадрового обеспечения требованиям, предъявляемым к: укомплектованности педагогических кадров; укомплектованности руководящих кадров; укомплектованности иных*

кадров; уровню квалификации кадрового состава; дополнительному профессиональному образованию кадрового состава.

4. *Соответствие материально-технического обеспечения требованиям, предъявляемым к участку, зданию, помещениям.*

5. *Программно-методическое обеспечение:* наличие комплекса пособий (для педагогов, родителей, детей), обеспечивающих реализацию обязательной части Программы; концептуальная непротиворечивость примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования и комплекса пособий, обеспечивающих ее реализацию; направленности комплекса пособий на качественную реализацию Программы с учетом целевых ориентиров; наличие полного комплекта программ, технологий методик, обеспечивающих реализацию части Программы, формируемой участниками образовательных отношений.

6. *Соответствие нормативно-правового обеспечения реализации Программы, в том числе наличие следующих обязательных документов и их соответствие требованиям действующего законодательства, иных нормативно-правовых актов:* основной образовательной программы дошкольного образования; устава; учредительных документов; локальных актов; лицензии на право осуществления образовательной деятельности; акта приемки организации к новому (текущему) учебному году; протоколов заседания органа самоуправления; документов, обеспечивающих процесс управления реализацией Программы, в том числе анализ, планирование, организацию, контроль, регулирование и коррекцию реализации Программы;

Третья группа контроля качества. Соответствие результатов освоения Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:

Соответствие критериев, характеризующих динамику формирования и сформированность (к окончанию дошкольного периода детства) физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств в соответствии с целевыми ориентирами, определенными ФГОС ДО.

В качестве дополнительных критериев мониторинга качества дошкольного образования в организации можно сформулировать следующие критерии:

1. Наличие в организации групп разной направленности: ясельные, кратковременного и круглосуточного пребывания, оздоровительной направленности.

2. Разнообразие видов деятельности в организации.

3. Информационная открытость деятельности организации.

4. Использование в образовательной деятельности форм и методов работы с детьми, соответствующих их возрастным и индивидуальным особенностям.

5. Использование современных технологий в образовательной деятельности.

6. Выявление и индивидуальная поддержка детей с особыми образовательными потребностями.

7. Обеспечение учета особенностей здоровья отдельных категорий детей с индивидуальными потребностями, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, в образовательном процессе.

8. Создание условий для участия родителей в образовательном процессе.

3 Условия предоставления, периодичность осуществления, формы контроля

2.1. Информация о качестве предоставления услуги предоставляется ежемесячно в адрес Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно критериям, изложенным в пункте 1 настоящего раздела стандарта.

3. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

3.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги работниками организации (индивидуальным предпринимателем).

3.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) работников организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющих услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги.

3.3. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях: нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги; нарушения срока предоставления услуги; требования у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами учреждения; отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами организации (индивидуального предпринимателя); отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры; отказа работника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений; нарушение требований стандарта качества.

3.4. Жалоба подается руководителю организации, а в случае обжалования решения руководителя организации – директору

Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию, в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.6. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется непосредственно в организации или в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Прием жалоб осуществляется:

- в организации в соответствии с графиком работы организации (индивидуального предпринимателя), указанным в приложении к настоящему стандарту качества;

- в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по адресу: 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, улица Чехова, дом 12, кабинет № 207, телефон/факс: (3467) 32-95-17.

Адрес электронной почты: info@doinhmao.ru, адрес официального сайта: www.doinhmao.ru.

График работы Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: понедельник: с 09.00 до 18.00 часов; вторник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

3.7 Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, предоставляющего услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющего услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги.

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 действующим законодательством.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляется оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность.

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

3.9. Жалоба, поступившая в организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в организацию или в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации (индивидуального предпринимателя), работника организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.10. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в зависимости от того, куда поступила жалоба от заявителя) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

3.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование организации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата

услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

3.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

3.14. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10.2. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

3.15. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

3.16. 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 правоохранительные органы.

Все решения, действия (бездействие) должностного лица организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

3.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации (индивидуального предпринимателя) или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

4.1. Организация, предоставляющая услугу, несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством;

Работники организации (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством;

4.2. Организации, привлеченные для предоставления услуги на договорной (контрактной) основе, несут ответственность за нарушение требований настоящего стандарта, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом).

Стандарт предоставления услуги «Предоставление услуги присмотра и ухода»

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги.

Наименование услуги – «Предоставление услуги присмотра и ухода»

1.2. Содержание муниципальной услуги.

Настоящий Стандарт определяет порядок и условия предоставления услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, не посещающими организации, осуществляющие образовательную деятельность по реализации образовательных программ дошкольного образования.

1.3. Услуга оказывается в целях охраны жизни и здоровья детей, социализации детей в коллективе сверстников, обеспечения освоения ребенком социального опыта общения со сверстниками и взрослыми в совместной игровой деятельности, предоставления родителям, имеющим детей, возможности трудоустройства.

1.4. Наименование и контактная информация организации, в ведении которого осуществляется предоставление услуги «Предоставление услуги присмотра и ухода»: 628000, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город _____, ул. _____, дом _____, кабинет _____.

График работы: _____ с _____ до _____.

По телефону: 8 (3436) _____ (специалист _____).

Справочный номер телефона (факса) организации: 8 (3436) _____.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: _____

1.5. Услуга «Предоставление услуги присмотра и ухода» оказывается детям в возрасте от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений, проживающим на территории _____, зачисленным в организацию _____ по заявлению родителей (законных представителей) в порядке, установленном уставом организации.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 07.02.2011 № 61 «Об утверждении Федеральной целевой программы развития образования на 2011 -2015 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»;
- Приказ Минтруда России № 544н от 18.10.2013 «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;
- Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;
- Устав _____;
- Иные действующие правовые акты Российской Федерации, _____, регулирующие правоотношения в сфере дошкольного образования.

2. Требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ).

2.1. Общие требования к процессу предоставления услуг (выполнения работ):

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

2.1.2. В группах по присмотру и уходу за детьми обеспечивается их содержание и воспитание, направленные на социализацию и формирование у них практически ориентированных навыков, в том числе с учетом особенностей психофизического развития детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов.

2.1.4. Потребителями муниципальной услуги являются семьи, имеющие детей дошкольного возраста от 2-х месяцев до прекращения образовательных отношений, проживающие на территории _____, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), при соблюдении условий, определяющих право на предоставление услуги.

2.1.5. Иностранцы граждане, проживающие на территории _____, принимаются в организацию _____ на общих основаниях.

2.1.6. Для получения услуги Получатель представляет следующие документы:

- заявление родителя (законного представителя) ребенка;
- документ, удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей) ребенка;
- свидетельство о рождении ребенка;
- свидетельство о регистрации по месту жительства (свидетельство по месту пребывания);
- заключение лечащего врача (врачей), специалистов, подтверждающее заболевание (при наличии).

При представлении полного пакета документов предоставление услуги по зачислению ребенка в организацию не может превышать 7 дней.

2.1.7. Результатом предоставления услуги является:

- оформление путевки на посещение организации _____;
- издание распорядительного документа в форме приказа о зачислении ребенка в организацию _____;
- заключение договора между родителями (законными представителями) ребенка и организацией _____.

2.1.8. Размер платы за услугу (по формам ее оказания) устанавливается организацией.

Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организацию, оказывающую услугу.

2.1.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- несоответствие поступающего воспитанника возрастной группе;
- отсутствие мест в организации _____.

2.1.10. Перечень оснований для прекращения предоставления услуги:

- по заявлению родителей (законных представителей);
- по медицинским показаниям;
- за невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на оказание услуг.

2.1.11. О предстоящем отчислении ребенка за невыполнение условий договора родители (законные представители) предупреждаются организацией в письменной форме (уведомление) не позднее, чем за 10 календарных дней.

2.1.12. Приказ об отчислении ребенка из организации издается после расторжения договора, заключенного между организацией и родителями (законными представителями) воспитанника. Договор между организацией и родителями (законными представителями) воспитанника расторгается в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

2.1.13. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги:

- приостановление предоставления услуги носит заявительный характер.

2.1.14. Место в организации сохраняется за ребенком:

- на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- карантин в организации _____;
- санаторно-курортного лечения ребенка.

2.2. Требования к законности и безопасности предоставления услуги (выполнению работы).

2.2.1. Услуга оказывается населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует организация:

- устав организации;
- приказы, решения, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы организации;
- отсутствие кухни в помещении, но наличие в помещении буфета-раздаточной. Буфет-раздаточная оборудуется непосредственно в групповой (выделяется зона) и предусмотрена для раздачи готовой пищи и мытья столовой посуды (кроме оборотной тары) с применением моющих средств площадью не менее 3 кв. м.

2.2.2. Минимальный набор оборудования включает: стол для раздачи пищи, мойку для мытья столовой посуды, шкаф для хранения чистой столовой посуды.

2.2.3. Питание детей обеспечивается использованием готовых блюд и готовой кулинарной продукции, доставляемой в изотермической таре с пищеблоков других дошкольных организаций или базовых предприятий общественного питания.

Готовые первые и вторые блюда могут находиться в изотермической таре (термосах) в течение времени, обеспечивающего поддержание температуры не ниже температуры раздачи, но не более 2 часов. Подогрев остывших блюд (ниже температуры раздачи) готовых горячих блюд не допускается. Перетаривание готовой кулинарной продукции и блюд не допускается.

2.2.4. Кратность приема пищи определяется временем пребывания детей и режимом работы групп.

2.2.5. В группах присмотра и ухода должен быть организован питьевой режим. Питьевая вода, в том числе расфасованная в емкости и бутилированная, по качеству и безопасности должна отвечать требованиям на питьевую воду.

2.2.6. Допускается использование кипяченой питьевой воды при условии ее хранения не более 3 часов. При использовании установок с дозированным розливом питьевой воды, расфасованной в емкости, предусматривается замена емкости по мере необходимости, но не реже, чем это предусматривается установленным изготовителем сроком хранения вскрытой емкости с водой.

2.3. Требования к организации режима работы группы по уходу и присмотру.

2.3.1. Длительность пребывания детей определяется возможностью организации приема пищи, дневного сна и прогулок:

- без организации питания и сна - пребывание детей не должно превышать 3 - 4 часов;

- без организации сна и с возможностью организации однократного приема пищи - пребывание детей не должно превышать 5 часов;

- при организации питания с интервалом 3 - 4 часа и сна - в зависимости от возраста детей.

Интервал между приемом пищи для детей от 1 года и старше - не более 4 часов;

- пребывание детей возможно более 5 часов.

Требования, предъявляемые к организации приема пищи, дневного сна и прогулок, минимальный набор помещений для групп присмотра и ухода определены в СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.4. Наполняемость.

2.4.1. Наполняемость групп зависит от возраста детей и их состояния здоровья, которая не должна превышать установленную СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.5. Медицинское обеспечение детей.

2.5.1. Прием детей в группы пристра и ухода осуществляется на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, выданного в установленном порядке. Ежедневный утренний прием детей проводят работники групп пристра и ухода, которые опрашивают родителей о состоянии здоровья детей. Выявленные больные дети или дети с подозрением на заболевание в группы не принимаются, заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей до прихода родителей или направляют в лечебное учреждение.

2.5.2. Медицинское обеспечение детей, посещающих группы пристра и ухода, осуществляется на основании договора с дошкольной образовательной организацией, имеющей в штате медицинского работника и находящейся в непосредственной близости (в пределах одного муниципального района) от местонахождения групп пристра и ухода либо с территориальным лечебно-профилактическим учреждением.

2.5.3. Медицинский контроль за здоровьем детей групп пристра и ухода осуществляется медицинским работником. Персонал группы пристра и ухода должен проходить медицинские осмотры и обследования в установленном порядке в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.1.3049. В случае возникновения признаков инфекционных заболеваний немедленно сообщается родителям заболевшего ребенка, вызывается врач и информируется поликлиника. Объем противоэпидемических мероприятий определяется прибывшим врачом.

2.6. Требования к специальному и техническому оснащению организации.

2.6.1. Организация должна быть оснащена необходимым оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов.

2.6.2. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

2.6.3. Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано (если оно подлежит ремонту) или изъято из эксплуатации.

2.7. Требования к доступности услуги для потребителей

2.7.1. Гарантируется: обеспечение равных возможностей для полноценного развития каждого ребёнка в период дошкольного детства независимо от места проживания, пола, нации, языка, социального статуса, психофизиологических и других особенностей (в том числе ограниченных возможностей здоровья).

2.7.2. Режим организации определяется Уставом или иным документом, регламентирующим работу организации.

2.7.3. Длительность рабочего дня организации может составлять от 3-4 часов до 12 часов.

2.7.4. Иностранцы граждане, проживающие на территории _____, принимаются в организацию _____ на общих основаниях.

2.8. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг (работ), задействованных в процессе оказания услуги.

2.8.1. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках.

2.8.2. Организация _____, оказывающая услуги присмотра и ухода, должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с количеством предоставляемых услуг из расчета не менее 1 работника на группу из 15 детей и не менее 2 работников на группу свыше 15 детей.

2.8.3. Каждый специалист группы присмотра и ухода должен иметь _____ образование, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Наряду с этим они должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг, работники организации должны проявлять к детям и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.8.4. Работники несут ответственность за качество оказания услуги, работа должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей и родителей (законных представителей).

2.9. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг (работ).

2.9 .1. В состав информации о предоставляемой организацией услуге по осуществлению присмотра и ухода за детьми и их содержанию в организации в обязательном порядке включаются:

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

-режим работы учреждения, справочный телефон, фамилии, имена, отчества педагогов;

- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- гарантийные обязательства исполнителя услуги.

2.9.2.Информация обновляется по мере изменения данных.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1)информационных стендов (уголков получателей услуг) в организации;

2) устного информирования родителей (законных представителей) при проведении родительских собраний, встреч и т.п.

2.9.3.Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги: эффективно организованный присмотр и уход за детьми дошкольного возраста.

2.10. Показатели оценки качества услуги:

2.10.1. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;

- создание условий для развития личности воспитанника;

-отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги;

-оптимальность использования ресурсов организации;

-удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.

2.11. Порядок обжалования потребителями услуги нарушений требований стандарта.

2.11.1.Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества услуги может любое лицо, являющееся получателем услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

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

- жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию _____, Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа –Югры (по адресу: г.Ханты-Мансийск, ул.Чехова, д.12; т. 8(3467) 32-74-12, 32-95-17, 32-95-18, 32-20-92);

- жалоба на действия или бездействия должностного лица организации в досудебном и судебном порядке;

- обращение в суд.

2.11. Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших должностному лицу, оказывающему услугу.

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

2.11.2. При невозможности, отказе или неспособности должностного лица организации, оказывающего услугу, допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

2.11.3. Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к должностному лицу организации, оказывающего муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающего услугу;

- обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) должностного лица организации, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной форме;

- обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней с момента установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

2.11.4. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

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

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

2.11.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организации _____,

Оказывающей услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

2.11.6. При личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должно совершить следующие действия:

1) совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

2) совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

3) по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

4) принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

2.11.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

2.11.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

2.11.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с внутренними документами организации, оказывающей услугу.

2.11.10. Обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы письменное уведомление заявителя о предпринятых мерах, в том числе:

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

- об отказе в удовлетворении требований заявителя.

2.11.11. В случае отказа организации _____, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных

требований заявителя, он может использовать иные способы обжалования.

3. Ответственность за нарушение требований стандарта Услуги

3.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотруднику организации, оказывающей услугу, устанавливается руководителем данной организации в соответствии с внутренними документами организации и действующим законодательством.

3.2. К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель организации только по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

3.3. Меры ответственности к руководителям организации, допустившей нарушение отдельных требований настоящего стандарта, применяются в соответствии с требованиями законодательных норм.

4.4. Расторжение трудового договора с руководителем организации по инициативе работодателя возможно лишь по основаниям указанным в ст. 81 Трудового кодекса Российской Федерации.

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта услуги по присмотру и уходу за детьми

4.1. Осуществление контроля за соблюдением стандарта услуги по присмотру и уходу за детьми осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением осуществления услуги определяется руководителем организации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений оказания услуги.

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем организации. Основанием для проведения внеплановой проверки являются мотивированные обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления услуги.

4.4. Внешний контроль осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования Ханты-мансийского автономного округа – Югры, осуществляющие финансирование данной услуги

4.4.1. Внешний контроль может осуществляться в виде плановых, внеплановых, проверок и мониторинга.

4.4.2. Внешний контроль в виде плановой проверки осуществляется не чаще, чем один раз в три года в соответствии с утвержденным ежегодным планом контроля, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

4.4.3. Внешний контроль в виде внеплановой проверки проводится в случаях:

- 1) истечение срока исполнения организацией ранее выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- 2) поступления обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления услуги.

4.4.4. Внешний контроль в виде мониторинга позволяет осуществлять постоянное наблюдение за деятельностью организации, сбор и обработку соответствующей информации по вопросам жизнедеятельности организации.

4.4.5. При оценке качества услуги используются следующие критерии:
-полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

-результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);

-отсутствие жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

-отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.

4.4.6. Результаты проверки представляются в форме:

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

- аналитической справки, справки о результатах проверки, служебной записки, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу и иной форме, установленной муниципальным органом, осуществляющим управление в сфере образования;

- письменного ответа на жалобу или заявление.

5. Учет мнения потребителей услуги (работы).

5.1. Независимая оценка качества услуги осуществляется в отношении организации, предоставляющей услуги присмотра и ухода за детьми, в целях определения соответствия предоставляемой услуги потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется услуга.

5.2. Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает формы и методы по проведению независимой оценки качества оказания услуги.

5.3. Показатели качества предоставления услуги (выполнения работы)

6. Показатели оценки качества:

6.1. удовлетворенность населения качеством услуги (не менее 95%);

6.2. полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

6.3. результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

6.4. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

6.4.1. доступность, безопасность и эффективность предоставленной услуги;

6.4.2. создание условий для развития личности воспитанника;

6.4.3. отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги;

6.4.4. оптимальность использования ресурсов организации

;

6.4.5. удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.

**Стандарт
организации и проведения в Ханты-Мансийском автономном
округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке
интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с
одарёнными детьми**

1. Описание услуги

1.1 Название услуги

Организация и проведение в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми (олимпиад, конкурсов, форумов, профильных смен, учебно-тренировочных сборов и т.д.).

1.2 Результат услуги

Проведение мероприятий в области образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (олимпиад, конкурсов, форумов, профильных смен, учебно-тренировочных сборов и т.д.).

1.3 Органы, оказывающие услугу

Общественные организации, являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – исполнитель мероприятия).

1.4 Правовые основания

- Государственная программа Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 413-п;

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

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- приказ Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об организации и проведении Конкурса на получение субсидий социально ориентированными

общественными организациями на организацию и проведение в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в области выявления и поддержки интеллектуально-одаренных детей.

1.5 Получатели

Получателями услуг являются обучающиеся общеобразовательных организаций в возрасте от 12 до 18 лет, проживающие на территории Российской Федерации, педагоги общеобразовательных организаций автономного округа.

1.6 Срок исполнения

Срок исполнения услуги устанавливается техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на реализацию в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми.

2. Информирование получателей услуги

Информация о проведении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми, должна содержать дату и место проведения, необходимые требования и условия участия в мероприятиях, сведения о контактном лице (фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес электронной почты для связи).

Информация о проведении в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми, размещается на официальном сайте исполнителя мероприятия (при наличии), в социальных сетях, либо в иных доступных средствах массовой информации не позднее, чем за 14 дней до начала проведения мероприятия.

3. Процедура оказания услуги

3.1 Необходимые документы

Исполнитель мероприятия в соответствии с заключенным договором (техническим заданием):

- организует и проводит в Ханты-Мансийском автономном округе –

Югре мероприятие по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми, (олимпиаду, конкурс, форум, профильную смену, учебно-тренировочные сборы и т.д.);

- разрабатывает положение о проведении мероприятия и согласовывает его с Департаментом образования и молодёжной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- утверждает организационный комитет;

- устанавливает конкретное место проведения мероприятия по согласованию с Департаментом образования и молодёжной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- привлекает к участию в мероприятиях в качестве лекторов специалистов ведущих образовательных организаций Российской Федерации и автономного округа;

- привлекает к участию в мероприятиях в качестве жюри специалистов ведущих образовательных организаций Российской Федерации и автономного округа;

- указывает исчерпывающий перечень документов (при необходимости предоставляет формы (бланки), либо указывает информацию, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения), необходимых для участия в мероприятиях, а также иные условия участия;

- осуществляет изучение мнения не менее 20% участников об удовлетворённости качеством мероприятия с опубликование указанных сведений в сети Интернет на официальном сайте исполнителя мероприятия (при наличии), в социальных сетях, либо в иных доступных средствах массовой информации не позднее, чем через 10 дней после проведения мероприятия.

3.2 Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

Исполнитель мероприятия устанавливает контактное лицо для взаимодействия между организацией и гражданами.

3.3 Основания отказа для получения услуги

- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;

- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа.

4. Обеспечение качества

4.1 Параметры качества

Охват участников в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятиями по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми. Оценка мероприятия участниками.

Получатель услуги имеет возможность немедленно и беспрепятственно подать жалобу, высказать предложения или мнение по проведению мероприятий, которые должны быть рассмотрены в 30-дневный срок.

Исполнитель мероприятия должен внимательно рассмотреть обращение, устранить нарушения при их выявлении, либо отклонить обращение, указав мотивы.

4.2 Процедура пересмотра стандарта

Стандарт организации и проведения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре мероприятий по выявлению и поддержке интеллектуально-одаренных детей и педагогов, работающих с одарёнными детьми должен не реже одного раза в два года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей государственных услуг. В случае, если по результатам рассмотрения стандарта Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не вносит изменений и дополнений в стандарт государственной услуги, он должен принять документ, содержащий утверждение, что стандарт государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг.

СТАНДАРТ
качества государственной услуги (работы) «Организация проведения
общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и
молодежной политики»

1. Перечень организаций, в отношении которых применяется
стандарт качества государственной (работы)

1.1. Стандарт качества государственной услуги (работы) «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и молодежной политики» (далее – стандарт качества) применяется в отношении общественных организаций, являющиеся победителями конкурса на предоставление субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям на организацию проведения общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (далее – организации).

1.2. Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты, график работы, а также часы приема граждан размещаются на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организации).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
предоставление государственной услуги (работы)

2.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги (работы):

1) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

3) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «Об некоммерческих организациях»;

4) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2014 года № 729-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;

5) Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 413-п «О государственной

программе «Развитие образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы»;

6) Приказ Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 6 марта 2014 года № 229 «Об утверждении «Концепции дополнительного образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

5) иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Порядок получения доступа к государственной услуге (работе)

3.1. Получателями услуги являются:

1) дети в возрасте от 10 до 18 лет, обучающиеся в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

2) государственные, муниципальные и негосударственные образовательные организации, в том числе некоммерческие организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.2. Услуга (работа) предоставляется по следующим направлениям:

1) организация проведения стратегической игры «Летний открытый университет»;

2) организация проведения региональной компетентностной олимпиады для старшеклассников;

3) организация проведения окружной выставки научно-технической выставки обучающихся «Юные техники - будущее инновационной России»;

4) организация проведения модульной интенсивной школы;

5) организация проведения Регионального этапа конкурса «Ученик года», в том числе организация участия в межрегиональном этапе конкурса «Ученик года».

3.3. Услуга (работа) для получателей предоставляется бесплатно.

3.4. Показатели, отражающие степень удовлетворенности потребителей услуг, позволяющие объективно оценивать качество оказания услуг (выполнения работ), а также требования к срокам оказания услуг (выполнения работ), к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги (выполнения работы), к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги (выполнение работы) устанавливаются техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на организацию общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и молодежной политики.

4. Требования к качеству государственной услуге (работе), закрепляемые стандартом качества

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (работе).

4.1.1. Организация, оказывающая услугу (выполняющая работу) должна быть размещена в территориально доступном здании, отвечающем необходимым санитарным правилам и нормативам. Здание должно быть обеспечено всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками; оснащено телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Территория здания должна иметь наружное электрическое освещение в случае оказания услуги (выполнения работы) в темное время суток.

4.1.2. Площадь, занимаемая организацией, должна обеспечивать размещение получателей услуги и качественное предоставление услуги.

4.1.3. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов).

4.1.4. Организация при необходимости должна быть оснащена компьютерным и интерактивным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандарта качества, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги (выполняемой работы).

4.2. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги (работы).

4.2.1. Информация о работе организации, о порядке и правилах предоставления государственной услуги (работы) должна быть доступна потребителям.

4.2.2. У входа в организации размещается вывеска с наименованием исполнителя.

4.2.3. В помещениях организации в удобном для обозрения месте размещаются:

- 1) учредительные документы организации;
- 2) полная информация о видах услуг, оказываемых организацией;
- 3) информация о наименовании, адресе и телефонах организации;
- 4) информация о режиме работы организации.

4.2.4. На сайте организации размещается информация:

- 1) наименование организации;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

- 3) полный адрес организации;
- 4) телефон;
- 5) информация о расположении и проезде к организации;
- 6) информация о режиме работы организации.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги (выполнения работы) организацией.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) работников организацией, предоставляющих услугу (выполняющих работу), а также принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги (выполнения работы).

5.2.1. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги (выполнения работы);
- 2) нарушения срока предоставления услуги (выполнения работы);
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных настоящим стандартом качества;
- 4) отказа в предоставлении услуги (выполнения работы), если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении услуги (выполнения работы) платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- 6) отказа работника организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги (выполнения работы) документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 7) нарушение требований стандарта качества.

5.3. Жалоба подается руководителю организации, а в случае обжалования решения руководителя организации, директору Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию, Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного

документа на официальный сайт организации (или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется непосредственно в организации или в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Прием жалоб осуществляется:

- в организации в соответствии с графиком работы организации;
- в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по адресу: 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, улица Чехова, дом 12, кабинет № 201, телефон/факс: (3467) 32-20-92.

Адрес электронной почты: info@doinhmao.ru, адрес официального сайта: www.doinhmao.ru.

График работы Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: понедельник: с 09.00 до 18.00 часов; вторник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

5.5.1. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, предоставляющей услугу (выполняющей работу), работника организации, участвующего в предоставлении услуги (выполнении работы);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей услугу (выполняющей работу), работника организации, предоставляющей услугу (выполняющей работу).

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 действующим законодательством.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляется оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность.

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

5.7. Жалоба, поступившая в организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в организацию или в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации работника организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в зависимости от того, куда поступила жалоба от заявителя) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

5.8.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование организации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной

форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.10.1. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10.2. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

5.11. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

5.12. 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 правоохранительные органы.

Все решения, действия (бездействие) должностного лица организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

6.1. Организация несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

Работники организации несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Организации, привлеченные для предоставления услуги на договорной (контрактной) основе, несут ответственность за нарушение требований настоящего стандарта качества, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом).

7. Периодичность проверки на соответствие предоставляемой государственной услуги (работы) стандарту качества и проверяющий орган

Контроль за соблюдением стандарта качества осуществляется Департаментом образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в соответствии с техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на организацию общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и молодежной политики.

**Стандарт организации мероприятий в сфере молодежной политики,
направленных на гражданское и патриотическое воспитание
молодежи, воспитание толерантности в молодежной сфере,
формирование правовых, культурных и нравственных ценностей
среди молодежи**

1.1 Название услуги

Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной сфере, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи

1.2 Результат услуги

Проведение мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной сфере, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи.

1.3 Органы, оказывающие услугу

Общественные организации, являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

1.4 Правовые основания

- Государственная программа Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 413-п;

- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 мая 2011 года № 184-п «О предоставлении субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- приказ Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об организации и проведении Конкурса на получение субсидий социально ориентированными общественными организациями на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

1.5 Получатели

Получателями услуг являются граждане в возрасте от 14 до 30 лет проживающие на территории Российской Федерации (в ряде случаев возраст может быть изменен в соответствии с законодательством Российской Федерации).

1.6 Срок исполнения

Срок исполнения услуги устанавливается техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2. Информирование получателей услуги

Информация о проведении мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре должна содержать дату и место проведения, необходимые требования и условия участия в мероприятиях.

Информация о проведении мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре размещается на официальном сайте общественной организации (при наличии), в социальных сетях, либо на иных доступных средствах массовой информации не позднее, чем за 14 дней до начала проведения мероприятия.

3. Процедура оказания услуги

3.1 Необходимые документы

Общественная организация являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, в соответствии с заключенным договором (техническим заданием):

- разрабатывает положение о проведении мероприятий и согласовывает его с Департаментом образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- организует и проводит мероприятия в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;
- утверждает организационный комитет;
- указывает исчерпывающий перечень документов (при необходимости предоставляет формы бланков, либо указывает

информацию, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения), необходимых для участия в мероприятиях, а также иные условия участия.

3.2 Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

Общественная организация, организующая мероприятия в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре устанавливает контактное лицо для взаимодействия между организацией и гражданами.

3.3 Основания отказа для получения услуги

- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа.

4. Обеспечение качества

4.1 Параметры качества

Охват участников мероприятиями в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Получатель услуги имеет возможность немедленно и беспрепятственно подать жалобу, высказать предложения или мнение по проведению мероприятий, которые должны быть рассмотрены в 30 - дневный срок.

Общественная организация должна внимательно рассмотреть обращение, устранить нарушения при их выявлении, либо отклонить обращение, указав мотивы.

4.2 Процедура пересмотра стандарта

Стандарт организации и проведения общественно-значимых мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре должен не реже одного раза в два года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей государственных услуг. В случае, если по результатам рассмотрения стандарта Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, не вносит изменений и дополнений в стандарт государственной услуги, он должен принять документ, содержащий утверждение, что стандарт государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

Общественные организации, предоставляющие услугу, несут ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством, ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

Стандарт организации мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи

1.1 Название услуги

Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи.

1.2 Результат услуги

Проведение мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи.

1.3 Органы, оказывающие услугу

Общественные организации, являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

1.4 Правовые основания

- Государственная программа Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие образования в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2016-2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 413-п;

- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 мая 2011 года № 184-п «О предоставлении субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- приказ Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об организации и проведении Конкурса на получение субсидий социально ориентированными общественными организациями на реализацию мероприятий в области

образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

1.5 Получатели

Получателями услуг являются граждане в возрасте от 14 до 30 лет проживающие на территории Российской Федерации (в ряде случаев возраст может быть изменен в соответствии с законодательством Российской Федерации).

1.6 Срок исполнения

Срок исполнения услуги устанавливается техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

2. Информирование получателей услуги

Информация о проведении мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре должна содержать дату и место проведения, необходимые требования и условия участия в мероприятиях.

Информация о проведении мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре размещается на официальном сайте общественной организации (при наличии), в социальных сетях, либо на иных доступных средствах массовой информации не позднее, чем за 14 дней до начала проведения мероприятия.

3. Процедура оказания услуги

3.1 Необходимые документы

Общественная организация являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, в соответствии с заключенным договором (техническим заданием):

- разрабатывает положение о проведении мероприятий и согласовывает его с Департаментом образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- организует и проводит мероприятия в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;
- утверждает организационный комитет;

- указывает исчерпывающий перечень документов (при необходимости предоставляет формы бланков, либо указывает информацию, где можно получить образцы необходимых форм (бланков) для заполнения), необходимых для участия в мероприятиях, а также иные условия участия.

3.2 Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

Общественная организация, организующая мероприятия в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре устанавливает контактное лицо для взаимодействия между организацией и гражданами.

3.3 Основания отказа для получения услуги

- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;

- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям, подтвержденное заключением соответствующего органа.

4. Обеспечение качества

4.1 Параметры качества

Охват участников мероприятиями в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Получатель услуги имеет возможность немедленно и беспрепятственно подать жалобу, высказать предложения или мнение по проведению мероприятий, которые должны быть рассмотрены в 30 – дневный срок.

Общественная организация должна внимательно рассмотреть обращение, устранить нарушения при их выявлении, либо отклонить обращение, указав мотивы.

4.2 Процедура пересмотра стандарта

Стандарт организации и проведения общественно-значимых мероприятий в области образования, молодежной политики и военно-патриотического воспитания молодежи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре должен не реже одного раза в два года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей государственных услуг. В случае, если по результатам рассмотрения стандарта Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, не вносит изменений и дополнений в стандарт государственной услуги, он должен принять документ, содержащий утверждение, что стандарт

государственной услуги в существующем виде максимально удовлетворяет потребности получателей государственных услуг.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

Общественные организации, предоставляющие услугу, несут ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством, ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

**Стандарт услуги
психолого-педагогического консультирования обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогических работников**

1. Общие положения

1.1. Стандарт услуги психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников (далее – стандарт услуги, услуга) применяется в отношении обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников образовательных организаций, в том числе негосударственных образовательных организаций, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по реализации общеобразовательных программ основного общего образования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – организации), финансируемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – получатели услуги).

1.2. Стандарт услуги направлен на обеспечение единства, полноты, качества предоставления и равной доступности услуги по оказанию психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников.

1.3. Стандарт услуги устанавливает требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству предоставления услуги получателю услуги, в том числе критерии оценки качества, условия предоставления услуги (условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья).

1.4. Результат оказания услуги включает: получение получателем услуги консультативной помощи по вопросам психолого-педагогической помощи детям, испытывающим трудности в освоении образовательных программ, логопедической помощи; развитие у обучающихся, родителей (законных представителей), педагогических работников организации психологической компетенции; разработка индивидуальных рекомендаций для обучающихся, родителей (законных представителей), педагогических работников; удовлетворённость получателем услуг качеством оказываемой услуги.

1.5. Услуга носит заявительный характер.

1.6. При предоставлении услуги по отношению к получателям услуги не допускаются ограничения прав человека, в том числе детей-

инвалидов, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), уничтожающие человеческое достоинство.

1.7. Сведения о получателе услуг на предоставление услуги, которые стали известны во время предоставления, в том числе сведения о содержании обращения, персональных данных получателя услуг, не подлежат разглашению.

1.8. В отношении соблюдения требований к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству предоставления услуги получателю услуги проводятся контрольные мероприятия.

1.9. Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты, графики работы, а также часы приема получателей услуг размещаются на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе с учетом условий доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений и жизнедеятельности).

1.10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г. (с изменениями и дополнениями);

Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 – ФЗ «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124 – ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.95 № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1599 «Об утверждении федерального государственного

образовательного стандарта образования обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями)»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1598 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

Приказ Минтруда России от 17.12.2015 № 1024н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Минтруда России от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;

Приказ Минтруда России от 31.07.2015 № 528н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»;

Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 05.09.2013 № 359-п «О порядке организации предоставления психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, своем развитии и социальной адаптации»;

Приказ департамента образования и молодежной политики Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 04.05.2016 № 703 «Об организации психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, а также при реализации адаптированных общеобразовательных программ в образовательных организациях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, регулирующие правоотношения в сфере образования.

2. Требования к объему и составу услуги, периодичности и качеству её предоставления

2.1. Требования к предоставлению услуги:

2.1.1. Услуга предоставляется в организациях, имеющих лицензию на осуществление образовательной деятельности.

2.1.2. Услуга может быть предоставлена получателю услуги как единожды, так и многократно. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от категории участника и запроса обратившегося.

2.1.3. Количество предоставляемой услуги по одной проблеме зависит от ее сложности, запроса получателя услуги, характера заявленных проблем, возраста обратившегося.

2.1.4. Информация по вопросам предоставления услуги предоставляется:

по письменным обращениям, телефону, электронной почте, при личном обращении.

2.1.5. Предоставление услуги предоставляется бесплатно и включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрация запроса на получение услуги и документов, предоставляемых получателем услуги (при необходимости);

рассмотрение запроса;

предоставление услуги, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

2.1.6. Услуга должна оказываться следующими специалистами:

педагогом-психологом, учителем-логопедом, социальным педагогом, учителем-дефектологом, а также при необходимости другими специалистами, в том числе специалистами медицинских учреждений. Специалисты должны иметь соответствующее образование и профессиональную квалификацию, подтвержденные соответствующими документами. Специалисты, осуществляющие консультирование должны владеть приемами, формами и методами консультативной и диагностической помощи.

2.1.7. Организация, оказывающая услуги, должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с количеством предоставляемых услуг из расчета не менее 1 работника по направлениям услуг.

2.1.8. Специалисты, оказывающие услуги, несут ответственность за качество оказания услуг.

2.1.9. Режим работы организации определяется уставом организации, предоставляющей услугу.

2.1.10. Сроки и процедуру предоставления услуги организация определяет самостоятельно.

2.1.11. Услуга осуществляется в помещениях, соответствующих санитарным нормам и имеющим беспрепятственный доступ.

2.1.12. В помещениях для предоставления услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников организации.

2.1.13. Помещение для предоставления услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

2.1.14. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

2.1.15. Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

2.1.16. В организации должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги с ограниченными возможностями здоровья.

2.1.17. Для инвалидов должны обеспечиваться:
условия для беспрепятственного доступа в помещение организации;
возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение организации, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски. Специалисты организации оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации об услуге наравне с другими лицами.

2.1.18. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, размещаемых в помещениях организации, размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полный почтовый адрес организации, их график работы;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
адреса сайтов и электронной почты организации;

копия Устава организации;

копия Регламента предоставления услуги;

перечень необходимых документов для предоставления услуги.

2.1.19. Основными требованиями к информированию получателей услуг, а также показателями доступности и качества услуги являются:

открытость информации об услуге;

доля получателей услуг, получивших консультацию, от общего числа получателей;

своевременность предоставления услуги, установленным регламентом образовательной организации;

доля нарушений Стандарта услуг, иных нормативных правовых актов, выявленных по результатам проведения контрольных мероприятий;

доля случаев предоставления услуги с нарушением установленных сроков и условий ожидания приема в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении услуги;

наличие внутренней системы контроля за деятельностью по предоставлению услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей услуг.

2.2. Требования к качеству условий предоставления услуги

2.2.1. Организация должна иметь:

устав (кроме индивидуальных предпринимателей);

лицензию на осуществление образовательной деятельности;

правила внутреннего распорядка;

график работы организации;

регламент предоставления услуги;

иные локальные акты организации, регламентирующие вопросы консультирования.

3. Показатели оценки качества услуги

3.1. Критерии оценки качества услуги:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом услуг требованиями ее предоставления;

результативность предоставления услуги по результатам оценки;

3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

доступность, безопасность и эффективность в оказании услуг;

создание условий для развития личности воспитанника;

отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги;

оптимальность использования ресурсов организации;

удовлетворенность потребителями услуг качеством предоставляемых услуг;

отсутствие жалоб о предоставлении услуги со стороны ее получателей.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта услуги

4.1. Получатель услуг имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги работниками организации.

4.2. Получатель услуг имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса получателя услуг о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у получателя услуги документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, локальными актами организации;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, локальными актами организации получателю услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

6) затребование с получателя услуг при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

7) отказ организацией, предоставляющей услугу, специалиста организации, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушений требований Стандарта услуг.

4.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

4.3.1. Жалоба подается руководителю организации, а в случае обжалования решения руководителя организации – директору Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4.3.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию, в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4.3.3. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме получателя услуг.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется непосредственно в организации или в Департаменте образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Прием жалоб осуществляется:

- в организации в соответствии с графиком работы организации;
- в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по адресу: 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Ханты-Мансийск, улица

Чехова, дом 12, кабинет 201, телефон/факс: (3467) 32-20-92.

Адрес электронной почты: info@doinhmao.ru, адрес официального сайта: www.doinhmao.ru.

График работы Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: понедельник: с 09.00 до 18.00 часов; вторник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

4.3.4 Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства получателя услуг, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю услуг;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, предоставляющего услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги;

4) доводы, на основании которых получатель услуг не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги.

Получателям услуг могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя услуг, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме получатель услуг представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

Если жалоба подается через представителя получателя услуг, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляется оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность.

4.4. Получатель услуг имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.5. Жалоба, поступившая в организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в организацию или в Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, подлежит рассмотрению в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации, работника организации в приеме документов у получателя услуг либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

4.6. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в зависимости

от того, куда поступила жалоба от получателя услуг) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием получателя услуг, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

4.6.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике организации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя услуг;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

4.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

4.9. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того

же получателя услуг и по тому же предмету жалобы.

4.10. Организация или Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес получателя услуг.

3) отсутствие в жалобе фамилии получателя услуг, направившего жалобу или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

4.11. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

4.12. 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 правоохранительные органы.

Все решения, действия (бездействие) должностного лица организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

4.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации или Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта услуги

5.1. Организация, предоставляющая услуги, несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта услуги в соответствии с действующим законодательством.

Работники организации, предоставляющие услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований Стандарта услуги.

5.2. К ответственности за нарушение требований Стандарта услуги может быть привлечен руководитель организации только по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта услуги в результате проверочных действий или судебного решения.

5.3. Меры ответственности к руководителям организации, допустившей нарушение отдельных требований настоящего Стандарта услуги, применяются в соответствии с требованиями законодательных норм.

6. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта услуги

6.1. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги, выявления и установления нарушений прав получателей услуг, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся соответствующие контрольные мероприятия (контроль) предоставления услуги.

6.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами требований Стандарта услуг и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется на постоянной основе руководителем организации и их заместителями.

6.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения выборочного анализа проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами требований Стандарта услуг и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, при осуществлении административных действий и принятии решений.

6.4. Текущий контроль осуществляется с целью предупреждения осуществления действий и принятия решений, не соответствующих требованиям Стандарта услуги и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

6.5. Плановый анализ полноты и качества предоставления услуги осуществляется ежеквартально Департаментом образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6.6. Внеплановый анализ полноты и качества предоставления услуги осуществляются Департаментом образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в связи с поступлением жалоб на действия, осуществляемые при предоставлении услуги, бездействие и принимаемые решения.

6.7. Плановые и внеплановые анализы проводятся с целью контроля полноты и качества предоставления услуги в целом (комплексные проверки), контроля полноты и качества осуществления отдельных административных действий и (или) административных процедур, выявления фактов нарушения прав заявителей, исследования причин допущенных нарушений, принятия мер, направленных на восстановление нарушенных прав заявителей, на повышение качества и обеспечение полноты предоставления услуги.

6.8. Ответственным лицом за принятие решения о проведении планового и внепланового анализа является руководитель Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или уполномоченное им лицо, являющееся должностным лицом Департамента образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6.9. Результат проверки (контроля) оформляется справкой, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

6.10. Получателям услуг предоставляется возможность подачи жалоб на предоставление услуги в письменной и электронной форме и получения письменной информации о ходе предоставления услуги с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента.

6.11. Информация о результатах проведенной проверки (контроля) направляется получателю услуг в течение 30 календарных дней со дня регистрации поступившей жалобы.