



Администрация Октябрьского района
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ПРИКАЗ

« 28 » ноября 2016 г.

№ 908

пгт. Октябрьское

О стандартизации предоставления услуг (работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям, в Управлении образования и молодежной политики администрации Октябрьского района

Во исполнение п. 1.5 Плана мероприятий («дорожной карты») по поддержке доступа негосударственных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Октябрьском районе на 2016 - 2020 годы, утвержденного постановлением Администрации Октябрьского района от 31.07.2016 № 1892, «О плане мероприятий («дорожной карте») по поддержке доступа немunicipальных организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в Октябрьском районе на 2016- 2020годы»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Стандарты услуг (работ), которые могут быть переданы на исполнение негосударственным организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям, согласно Приложениям 1-4к настоящему приказу.
2. Муниципальному казенному учреждению «Центр развития образования Октябрьского района» (Пожарницкая Н.А.) обеспечить размещение на сайте Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления и молодежной политики администрации Октябрьского района.

Начальник Управления

Т.Б. Киселева

Исполнитель:

Главный специалист отдела общего образования
Управления образования и молодежной политики
Ольга Алексеевна Тизяева

раб.тел. 8(34678)28086 email: tizyaevaoo@oktregion.ru

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 Октябрьского района, финансируемых за счет средств бюджета Октябрьского района.

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, Октябрьского района.

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 Октябрьского района.

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»;

б) 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;

б) 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. 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, Октябрьского района.
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района;
- 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 – начальнику Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию (индивидуальному предпринимателю), в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района) 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 Управлении образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

Прием жалоб осуществляется:

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

- в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района по адресу: 628100, Ханты- Мансийский автономный округ - Югра, пгт. Октябрьское, улица Калинина, дом 39, кабинет № 326, телефон/факс: (34678) 28119.

Адрес электронной почты: edu@oktregion.ru, адрес официального сайта: oktedu.ru

График работы Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района: понедельник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; вторник - с 09.00 до 18.00 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района, 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района (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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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;

б) 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 Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управления образования и молодежной политики администрации

Октябрьского района заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации (индивидуального предпринимателя) или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

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

Работники организации (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услуги, 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, Октябрьского района, по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом).

С Т А Н Д А Р Т
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 Октябрьском районе» (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, Октябрьского района.

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 Октябрьского района;

2) государственные, муниципальные и негосударственные образовательные организации, в том числе некоммерческие организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность на территории Октябрьского района,

3.2. Услуга (работа) предоставляется по следующим направлениям:

1) организация и проведение районного молодежного форума;

2) организация и проведение районного слета молодежных трудовых отрядов;

3) организация и проведение муниципального этапа окружного молодежного проекта «Учеба для Актива Региона»;

4) организация и проведение районного слета волонтеров «Добрые сердца»;

5) Организация и проведение районной акции «Неделя Добра»;

6) Организация и проведение районного конкурса творческих проектов «Макет будущего Октябрьского района»;

7) Организация и проведение районного сбора общественного молодежного движения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Казачий дозор-Югра»;

8) Организация и проведение районной выставки творческих поделок «Промыслы народов, населяющих Октябрьское

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 информационнотелекоммуникационной 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района по адресу 628100, Ханты- Мансийский автономный округ - Югра, пгт. Октябрьское, улица Калинина, дом 39, кабинет № 326, телефон/факс: (34678) 28119.

Адрес электронной почты: edu@oktregion.ru, адрес официального сайта: oktedu.ru

График работы Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района: понедельник: с 09.00 до 17.00 часов; вторник - с 09.00 до 18.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

- Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействия) 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района, 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района (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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

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, Октябрьского района 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 Управлением образования и молодежной политики администрации Октябрьского района в соответствии с техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на организацию общественно-значимых мероприятий в области образования, науки и молодежной политики.

**Стандарт
оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной
помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении
основных общеобразовательных программ, развитии и социальной
адаптации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре**

1. Описание услуги

1.1 Название услуги

Оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.

1.2 Результат услуги

Оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

1.3 Органы, оказывающие УСЛУГУ

Организации, являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.

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;

- статья 42 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- 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», а также локальные акты Октябрьского района.

1.5 Получатели

Получателями услуг являются обучающиеся общеобразовательных организаций Октябрьского района.

1.6 Срок исполнения

Срок исполнения услуги устанавливается техническим заданием при заключении договора о предоставлении субсидии на реализацию мероприятий по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.

2. Информирование получателей услуги

Информация о проведении мероприятий по оказанию психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации должна содержать период и место оказания услуги.

Информация о проведении мероприятий по оказанию психологопедагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации размещается на официальном сайте (при наличии) организации, оказывающей услугу, в социальных сетях, либо в иных доступных средствах массовой информации не позднее, чем за 14 календарных дней до начала проведения мероприятия.

3. Процедура оказания услуги

3.1 Необходимые документы

Организации, являющиеся победителями конкурса предоставления субсидий социально ориентированным общественным организациям на реализацию мероприятий по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации в соответствии с заключенным договором (техническим заданием):

- разрабатывает положение о проведении мероприятий и согласовывает его с Управлением образования и молодежной политики администрации Октябрьского района;

- организует и проводит мероприятия по оказанию психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся,

- испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации;

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

3.2.Схема взаимодействия между исполнителями и получателями

Организация, организующая мероприятие по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации 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;
- отсутствие у заявителя показаний к оказанию психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи.

4. Обеспечение качества

4.1 Параметры качества

Охват получателей услуги.

Получатель услуги имеет возможность подать жалобу, высказать предложения или мнение по проведению мероприятий, которые должны быть рассмотрены в 3-тидневный срок.

Организация объективно и всесторонне рассматривает обращение, устраняет нарушения при их выявлении, либо отклоняет обращение, с указанием аргументов.

4.2 Процедура пересмотра стандарта

Стандарт оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации в Октябрьском районе не реже одного раза в два года рассматривается, в части обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей государственных услуг.

В случае, если по результатам рассмотрения стандарта Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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

«Реализация общеобразовательной программы дошкольного образования»

1. Перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт качества государственной 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, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по реализации общеобразовательных программ дошкольного образования на территории Октябрьского района (далее - организации), финансируемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, бюджета Октябрьского района.

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. Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013 года № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;
5. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15 мая 2013 года № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
6. Распоряжение Правительства Ханты – Мансийского автономного округа - Югры от 09.02.2013 года № 45-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;
7. Постановление Правительства от 04.12.2015 № 448-п «О порядке предоставления сертификата на право финансового обеспечения мест в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательных программ дошкольного образования»;
8. 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, 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»;

8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района.

3. Порядок получения доступа к услуге

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

3.2. Правила приема воспитанников в организацию разрабатываются учреждением в соответствии с Федеральным законом 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 программами дошкольного образования);

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 образовательной программы дошкольного образования, у индивидуальных предпринимателей.

Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация (индивидуальный предприниматель) выбирает самостоятельно в соответствии с реализуемой образовательной программой дошкольного образования (далее - программы).

4.1.2. Содержание образования в организации (у индивидуального предпринимателя) определяется реализуемой программой различной направленности (в соответствии с уставом учреждения),

4.1.3. Программа должна быть разработана и утверждена организацией (индивидуальным предпринимателем) не позднее, чем за 10 дней до начала учебного года, реализована 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 воспитанников определяются организацией (индивидуальным предпринимателем), оказывающей услугу, самостоятельно в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

4) организация (индивидуальный предприниматель) должна обеспечить функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования;

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 воспитанника и (или) родителя (законного представителя) воспитанника 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 воспитанниками и (или) их родителями (законными представителями), разместить на официальном сайте организации образовательную программу, годовой календарный учебный график, расписание 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) воспитанников информацию о реализации образовательных программ, а также информацию о 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»;

б) 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.

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

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

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

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

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

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

При обнаружении сотрудниками организации случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам сотрудники организации (индивидуальный предприниматель) должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

Персонал организации (в том числе младший обслуживающий) должен отвечать на все вопросы воспитанников 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.

4.3. 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, Октябрьского района.
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района;
- 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 - начальнику Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию (индивидуальному предпринимателю), в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района) 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского

района по адресу: 628100, Ханты- Мансийский автономный округ - Югра, пгт. Октябрьское, улица Калинина, дом 39, кабинет № 317, телефон/факс: (34678) 28083.

- Адрес электронной почты: edu@oktregion.ru, адрес официального сайта: oktedu.ru

График работы Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района: понедельник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; вторник: с 09.00 до 18.00 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района, 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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района (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 Управление образования и молодежной администрации Октябрьского района принимает

решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управлением образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

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 Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района 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 Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.13. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации (индивидуального предпринимателя) или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

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, Октябрьского района по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом)».