Приложение № 5

к постановлению администрации городского округа Красногорск

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года №\_\_\_\_\_\_

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Присмотр и уход»**

**1. Описание муниципальной услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества (далее – Стандарт) муниципальной услуги «Присмотр и уход» (далее – муниципальная услуга) разработан в соответствии с постановлением администрации городского округа Красногорск от 20.11.2018 № 3110/11 «О Порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области, и о Порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области».

1.2. Разработчиком Стандарта является Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области.

1.3. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт муниципальной услуги, являются муниципальные дошкольные образовательные организации городского округа Красногорск Московской области (далее – дошкольные образовательные организации) и муниципальные общеобразовательные организации городского округа Красногорск Московской области (далее – общеобразовательные организации), подведомственные Управлению образования администрации городского округа Красногорск Московской области (далее – образовательные организации).

1.4. Предмет (содержание) муниципальной услуги:

* организация питания детей;
* хозяйственно-бытовое обслуживание детей;
* обеспечение соблюдения детьми личной гигиены и режима дня.

1.5. Цели предоставления муниципальной услуги:

* реализация комплекса мер по организации питания и хозяйственно - бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня в образовательных организациях.

1.6. Результатом предоставления услуги является осуществление присмотра и ухода за детьми в образовательных организациях.

1.7. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Муниципальная услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, образовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания муниципальной услуги** – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги** – обязательство образовательных организаций по обеспечению возможности получения муниципальной услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Участники образовательных отношений – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

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

1.8. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
* 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»;
* постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 23.07.2008 № 45 «Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования»;
* приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников 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 Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;
* приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.10.2013
№ 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;
* постановление Правительства Московской области от 14.09.2018
№ 636/33 «О максимальном размере платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в государственных образовательных организациях Московской области и муниципальных образовательных организациях в Московской области»;
* решение Совета депутатов городского округа Красногорск Московской области об утверждении положения «О плате, взымаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в муниципальных образовательных учреждениях городского округа Красногорск Московской области реализующих образовательную программу дошкольного образования»;
* постановление администрации городского округа Красногорск от 01.03.2018 № 500/3 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, расположенные на территории городского округа Красногорск Московской области»;
* постановление администрации городского округа Красногорск от 26.12.2018 № 3523/13 «Об установлении платы, взымаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в муниципальных образовательных учреждениях городского округа Красногорск, реализующих образовательную программу дошкольного образования»;
* Уставы образовательных организаций.

1.9. Потенциальные потребители муниципальной услуги:

* физические лица, проживающие на территории городского округа Красногорск Московской области, зачисленные в образовательную организацию, и имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе c требованиями настоящего Стандарта.
	1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:
		1. Для предоставления муниципальной услуги дошкольной образовательной организацией:
* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* оригинал свидетельства о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания;
* медицинское заключение (медицинскую карту ребенка по форме № 026/у-2000, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 03.07.2000 № 241 «Об утверждении медицинской карты ребенка для образовательных учреждений»);
* документы, подтверждающие льготный статус (при наличии права на внеочередное, первоочередное или преимущественное получение услуги).

Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

На основании направления для зачисления в дошкольную образовательную организацию, выданного Управлением образования администрации городского округа Красногорск Московской области, в день приема документов дошкольная образовательная организация заключает договор об образовании с родителями (законными представителями) потребителя муниципальной услуги. На основании заключенного договора руководитель дошкольной образовательной организации издает распорядительный акт о зачислении потребителя муниципальной услуги в дошкольную образовательную организацию в течение трех рабочих дней.

Подписью родителей (законных представителей) потребителя муниципальной услуги фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

* + 1. Для предоставления муниципальной услуги общеобразовательной организацией в группах присмотра и ухода:
* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги.**

2.1. В дошкольных образовательных организациях муниципальная услуга предоставляется за счет средств родителей (законных представителей) потребителя.

Родительская плата не взимается за предоставление муниципальной услуги:

* детям-инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также за детям с туберкулезной интоксикацией, обучающимся в дошкольных образовательных организациях;
* детям, обучающимся в группах кратковременного пребывания без организации питания.

2.2. В общеобразовательных организациях муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется в очной форме.

2.4. Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность****действий, необходимых для предоставления** **муниципальной услуги**  | **Периодичность/срок** |
| I. Дошкольная образовательная организация: |
| 1. | Прием документов, указанных в пункте 1.10.1 настоящего Стан­дарта, для подачи заявле­ния о зачислении в дошколь­ную обра­зовательную органи­зацию.  | В течение 30 календарных дней после получения заявителем уведомления о направлении в дошкольную образова­тельную организацию. |
| 2. | Прием и регистрация заявления о зачислении в дошкольную об­разовательную организацию. | В течение 3 рабочих дней после приема оригиналов документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и заключения между дошколь­ной образовательной организацией и за­явителем (представителем заявителя) договора об образовании. |
| 3. | Заключение договора об обра­зовании. |
| 4. | Приказ о зачислении. |
| II. Общеобразовательная организация: |
| 1. | Прием и регистрация заявления о зачислении в группы при­смотра и ухода:* принимаются с 1 сентября по 5 сентября текущего года.
 | 1 рабочий день |
| 2. | Принятие решения об удовле­творении заявления. | Не более 3 рабочих дней с даты реги­страции заявления. |
| 3. | Приказ о зачислении в группы присмотра и ухода. | Не более 7 рабочих дней с даты реги­страции заявления. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) муниципальной услуги:

2.4.1. В дошкольной образовательной организации:

* отсутствие свободных мест в дошкольной образовательной организации;
* отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 1.10.1 настоящего Стандарта;
* отсутствие соответствующего заключения учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка, свидетельствующем о возможности посещать ребенком выбранную дошкольную образовательную организацию.

2.4.2. В общеобразовательной организации:

* отсутствие свободных мест в группах присмотра и ухода общеобразовательной организации.

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения):

Приостановление оказания муниципальной услуги носит заявительный характер.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

* на период болезни потребителя муниципальной услуги;
* на период санаторно-курортного лечения потребителя муниципальной услуги.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания муниципальной услуги:

* исключение муниципальной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* реорганизация или ликвидация образовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании муниципальной услуги в связи с отсутствием свободных мест в образовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других образовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги**.

3.1. Муниципальная услуга предоставляется с момента зачисления потребителя в дошкольную образовательную организацию и до окончания образовательных отношений.

3.2. Муниципальная услуга предоставляется с момента зачисления потребителя в группу присмотра и ухода общеобразовательной организации и до окончания текущего учебного года.

3.3. Предоставление муниципальной услуги может быть завершено на основании заявления родителей (законных представителей) потребителя муниципальной услуги.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги.**

Территория образовательной организации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением. Территория дошкольной образовательной организации имеет игровые площадки с детским игровым оборудованием, изготовленным из материалов, не оказывающих вредного воздействия на человека, соответствующим росто-возрастным особенностям и количеству детей, учитывающим гигиенические и педагогические требования. Территория общеобразовательной организации имеет следующие зоны: зону отдыха, физкультурно-спортивную и хозяйственную.

Здания образовательной организации размещаются в зоне жилой застройки. Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и т.п.).

В дошкольной образовательной организации предусмотрены следующие помещения: групповые, включающие раздевальную (приемную) (для приема детей и хранения верхней одежды), групповую (для проведения игр, занятий и приема пищи), буфетную (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетную (совмещенную с умывальной), место для хранения посуды, место для хранения используемых на улице игрушек, специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный и физкультурный залы, которые могут быть в совмещенном виде; кабинеты специалистов), сопутствующие помещения (медицинский, пищеблок, прачечная и т.д.), служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.

В общеобразовательных организациях предусмотрены учебные кабинеты, помещения для организации питания, спортивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицинского обслуживания.

Каждая дошкольная образовательная организация должна быть оснащена оборудованием и игрушками для организации всех видов детской деятельности, обозначенных в федеральном государственном образовательном стандарте дошкольного образования, аппаратурой и приборами.

Каждая общеобразовательная организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами. Вся аппаратура и приборы должны отвечать требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

В образовательной организации должна иметься исправная мебель, соответствующая возрасту, росту и количеству обучающихся, учитывающая гигиенические и педагогические требования (в том числе шкафы для верхней одежды, кровати, столы и стулья, стеллажи для игрушек, школьные парты).

Образовательная организация оснащена системами центрального отопления с радиаторами и системами вентиляции, обеспечивающими температурный режим в следующих помещениях: приемные, игровые ясельных групповых ячеек, туалетные ясельных групп, помещения медицинского назначения - не ниже 22° C; приемные, игровые младшей, средней, старшей групповых ячеек - не ниже 21° C; спальни всех групповых ячеек, туалетные дошкольных групп, залы для музыкальных и гимнастических занятий - не ниже 19° C; зал с ванной бассейна - не ниже 29° C; раздевалка с душевой бассейна - не ниже 25° C

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации о муниципальной услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт образо­вательной органи­зации в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответствии с требованиями действующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав потребителей.Информация является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информирова­нию являются:* достоверность предоставлен­ной информации;
* четкость в изложении инфор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федерации», подлежат размещению на официальных сайтах образовательных орга­низаций в сети «Интер­нет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обра­зовательной орга­низации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Реквизиты распоряже­ния (приказа) ГРБС, ре­гламен­ти­рующего предоставле­ние му­ници­пальной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В образовательной организа­ции организованы прием, реги­страция, рассмотрение письмен­ных предложений, за­явлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­новленный срок ответов на них | **Приказ об утверждении По­рядка изучения мнения насе­ления о качестве ока­зания муниципаль­ных услуг образо­вательными учреждениями г.о. Крас­но­горск;**ежегодный приказ об утвер­жде­нии плана прове­дения кон­трольных меро­приятий, опросов потре­бителей муни­ципальных услуг о качестве оказывае­мых муниципаль­ных услуг |
|  | Опросыпотребителей  | В образовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граж­дан Рос­сийской Федера­ции, постоянно проживающих на территории г.о. Красно­горск и участвующих в полу­чении му­ниципальной услуги родите­лей. Участие в опросе яв­ляется свободным и добро­воль­ным, никто не может быть при­нуж­ден к выражению сво­его мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осуществляется по необходи­мо­сти, но не реже одного раза в год. Заполнение респонден­том более чем одной анкеты или опросного листа не до­пускается. |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги.**

7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ». Численность штатных единиц дошкольной образовательной организации регулируется постановлением Минтруда Российской Федерации от 21.04.1993 №88 «Об утверждении Нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сады, детские сады)».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников образовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Руководитель (директор, заведующий) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместитель руководителя (директора, заведующего) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Учитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности, половой неприкосновенности и половой свободы личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя муниципальной услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в образовательную организацию, так и в Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области и администрацию городского округа Красногорск Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица образовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица образовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, предоставляющую муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области или администрацию городского округа Красногорск Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы образовательная организация, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества муниципальной услуги.**

9.1. Контроль качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель образовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется Управлением образования администрации городского округа Красногорск Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя образовательной организации, оказывающей муниципальную услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядка предоставления муниципальной услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки образовательной организации, оказывающей муниципальную услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой образовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.