Приложение № 7

к постановлению администрации городского округа Красногорск

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

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»**

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

1.1. Стандарт качества (далее – Стандарт) муниципальной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (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. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт муниципальной услуги, является муниципальное общеобразовательное учреждение «Образовательный центр «Созвездие»» (далее – Центр).

1.4. Предмет (содержание) муниципальной услуги:

* оказание консультативной помощи обучающимся, их родителям (законным представителям), педагогическим работникам в вопросах развития, воспитания и обучения.

1.5. Цели предоставления муниципальной услуги:

* оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи обучающимся, их родителям (законным представителям) и педагогическим работникам.

1.6. Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление ребенку и его родителям (законным представителям) полной и объективной информации об индивидуальных особенностях развития ребенка, о возможных способах коррекции и профилактики нарушений в развитии, в том числе доступных в образовательном учреждении, обеспечение психолого-педагогического сопровождения реализации основных общеобразовательных программ и адаптированных основных общеобразовательных программ в учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность.

Результатом оказания услуги для педагогических работников является повышение психолого-педагогической культуры педагогов, развитие у педагогов образовательных учреждений психологической компетенции по вопросам развития, обучения, воспитания и образования детей.

1.7. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Муниципальная услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, Центром 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 Центра 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.

**Психолого-педагогическое консультирование** **–** оказание помощи обучающимся, их родителям (законным представителям), педагогическим работникам в вопросах развития, воспитания и обучения посредством психологического консультирования.

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

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

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 Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации 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»;
* [Федеральный закон Российской Федерации «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9014513)»;
* [Федеральный закон Российской Федерации «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании](http://docs.cntd.ru/document/9003321)»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* [приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013 года N 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии](http://docs.cntd.ru/document/499048913)»;
* 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»;
* письмо Минобрнауки России от 10.02.2015 № ВК-268/07 «О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»;
* письмо Минобразования Российской Федерации от 18.04.2008 № АФ-150\06 «О создании условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами»;
* письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.12.2001 № 29/1886-6 «Об использовании рабочего времени педагога психолога ОУ»;
* письмо Департамента государственной политики в сфере защиты прав детей Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.04.2014   
  № 07-778 «О полномочиях ПМПК по определению категорий детей, имеющих право на прохождение государственной итоговой аттестации в форме государственного выпускного экзамена»;
* письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.09.2009 № 06-1216 «О совершенствовании комплексной многопрофильной психолого-педагогической и медико-социально-правовой помощи обучающимся, воспитанникам»;
* Устав городского округа Красногорск Московской области;
* постановление 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»;
* Положение об Управлении образования администрации городского округа Красногорск Московской области;
* приказ начальника Управления образования администрации городского округа Красногорск от 21.09.2017 № 668 «О создании постоянно действующей территориальной психолого-медико-педагогической комиссии городского округа Красногорск Московской области».
* Устав Центра.

1.9. Потенциальные потребители муниципальной услуги:

* физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, беженцы, вынужденные переселенцы, проживающие на территории городского округа Красногорск Московской области, а именно:
* дети до 18 лет;
* родители (законные представители), в том числе родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья, с проблемами в поведении и развитии;
* потенциальные родители (кандидаты в усыновители и опекуны (попечители), приемные родители);
* специалисты учреждений образования, здравоохранения, социальной защиты населения городского округа Красногорск Московской области и других учреждений, деятельность которых направлена на защиту интересов детей и подростков.

1.10. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

* заявление совершеннолетнего потребителя муниципальной услуги, одного из родителей (законных представителей) несовершеннолетнего потребителя муниципальной услуги или согласия в письменной форме;
* оригинал и копия [документа](consultantplus://offline/ref=7F9176571ABB5F3AEBA17BAA850221365378825956674901281930097F59Q5M), удостоверяющего личность родителя (законного представителя) ребенка, совершеннолетнего потребителя муниципальной услуги;
* оригинал и копия свидетельства о рождении ребенка либо заверенная в установленном порядке копия документа, подтверждающего родство заявителя (или законность представления прав учащегося);
* договор с родителем (законным представителем) об оказании образовательных услуг;
* иные документы в соответствии с локальными нормативными актами Центра.

Специалистам образовательных учреждений, иных учреждений, деятельность которых направлена на защиту интересов детей и подростков, услуга предоставляется на основании поданной заявки (запроса) и (или) заключенного договора сотрудничества. Сроки проведения мероприятий заранее согласуются с Центром.

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется в очной (при личном обращении) или заочной (при направлении заявления посредством официального сайта Центра в сети «Интернет» http://center-psi.ru или по телефону) формах.

2.3. Физическим лицам услуга предоставляется по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении. Профиль специалиста, осуществляющего консультирование, определяется исходя из первичного запроса потребителя услуги. Содержание и продолжительность консультации в каждом конкретном случае зависит от возрастных и индивидуально-психологических особенностей детей, родителей (законных представителей), педагогов.

Консультирование обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации проводится специалистом или группой специалистов.

2.4. Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

| **№**  **п/п** | **Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги** | **Периодичность/ срок** | **Реквизиты распоряжения (приказа) ГРБС, регламен­тирующего предоставление муниципальной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Прием и регистрация  заявления: |  | приказ начальника Управле­ния образования админи­страции городского округа Красногорск от 21.09.2017 № 668 «О создании посто­янно действующей террито­риаль­ной психолого-медико-педа­гогической комиссии городского округа Красно­горск Московской области». |
| * в очной форме; | 1 рабочий день |
| * в заочной форме. | в течение 5 рабо­чих дней |
|  | Информирование о дате, времени и месте кон­сультирования специа­листом | 1 рабочий день |
|  | Подготовка рекоменда­ций по психолого-педа­гогическому сопровож­дению ребенка. | по окончании консультации |

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

- несоответствие статуса заявителя на предоставление услуги категориям потребителей, указанным в пункте 1.9 настоящего Стандарта;

- предоставление документов, оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации или утративших силу документов.

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.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Максимальный срок оказания муниципальной услуги – с момента обращения в Центр до момента получения рекомендаций по результатам консультирования составляет не более 3 месяцев.

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

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.).

Прилегающая к зданию и помещениям учреждения территория должна обеспечиваться местами для парковки транспортных средств, в том числе для транспортных средств инвалидов.

Центральный вход в здание рекомендуется оборудовать пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих инвалидные коляски.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места ожидания и приема получателей услуги должны быть оборудованы стульями, столами и канцелярскими принадлежностями, необходимыми для предоставления и оформления документов.

Кабинеты оснащаются мебелью, соответствующей их назначению, специальным оборудованием, инструментами, техническими средствами, наглядными пособиями, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру необходимо использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами и содержать в технически исправном состоянии.

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

| **Способ получе­ния потребите­лем информации о муниципальной услуге** | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| --- | --- | --- |
| Через официаль­ный сайт общеоб­разова­тельной 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 общеобразовательных 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 обще­образова­тельной 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 Центре 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 |
|  | Опросы  потребителей | В Центре организуются опросы среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, проживающих на территории г.о. Красногорск и участвующих в получении муниципальной услуги родителей (законных представителей). 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, утвержденным руководителем Центра.

7.2. Работники Центра 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 Центра должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники Центра должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников Центра 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** |
| --- | --- |
| Директор | 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  директора | 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. |
| Социальный  педагог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлениям подго­товки «Образование и педагогика», «Социальная педаго­гика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Учитель дефек­толог, учитель-логопед | Высшее профессиональное образование в области дефек­тологии без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-психолог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Педагогика и психология» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» 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 Центр, 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 Центра, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица общеобразовательной 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) Центра, должностного лица Центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Центра, должностного лица Центра. 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](consultantplus://offline/ref=13F0C7F7B1876BAA6BA37C91B3C9DE3D1A8F1FEAEE1EAE921CBB2FDE3E160BCF63BA00F2F183145AF885E7B2427894D7117D7BDF3496A0DFRCy8L) 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 Центр, предоставляющий 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 Центр, предоставляющий 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий 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 Центра и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом Центра.

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 Центра (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 Центра, оказывающего муниципальную услугу.

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