

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПИЧАЕВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.12.2013

с.Пичаево

№1583

Об утверждении Требований к качеству предоставления муниципальных услуг образовательными организациями Пичаевского района

Во исполнение распоряжения администрации района от 12.11.2010 №301-р «О плане мероприятий по совершенствованию правового положения муниципальных учреждений и повышении качества осуществления бюджетного процесса в Пичаевском районе» (в действующей редакции), администрация района постановляет:

1. Утвердить Требования к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг в области образования согласно приложению.

2. Отделу образования администрации района (Свищева) обеспечить контроль за соблюдением критериев, установленных в Требованиях к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг образовательными организациями Пичаевского района.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на официальном сайте «Тамбовского областного портала» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ([www.top68.ru](http://www.top68.ru)) и вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района О.В.Горбачеву.

Глава администрации района А.А.Перов

Заместитель главы  
администрации района  
О.В.Горбачева

И.о.управляющего делами  
администрации района  
Л.С.Юдина

Начальник отдела образования  
администрации района  
Т.Н.Свищева

Начальник финансового отдела  
администрации района  
С.В.Удалов

Юрисконсульт  
администрации района  
Л.М.Ковальская

М.В.Нистратова  
27795

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**К КАЧЕСТВУ (ОБЪЕМУ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ**  
**УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ (ДАЛЕЕ - ТРЕБОВАНИЯ)**  
**НА ТЕРРИТОРИИ ПИЧАЕВСКОГО РАЙОНА**

**1. Область применения**

Настоящие Требования распространяются на муниципальные услуги в области образования, предоставляемые образовательными организациями Пичаевского района (далее - Организации), и устанавливают основные положения, определяющие качество муниципальных услуг в области образования.

**2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг**

Правовое регулирование муниципальных услуг в области образования осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральным законом Российской Федерации от 24 июля 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- Федеральным законом от 27 июня 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 № 319 часть 1 ст.3448);
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- приказом Министерства образования Российской Федерации от 09 марта 2004 года №1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и базисных учебных планов для образовательных учреждений

Российской Федерации, реализующих программы общего образования» (с изменениями и дополнениями);

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06 октября 2009 №373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 октября 2010 года №1241 «О внесении изменений в федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 6 октября 2009 года № 373»;

- Законом Тамбовской области от 1 октября 2013 года № 321-З «Об образовании в Тамбовской области» (с последующими изменениями);

Иными нормативными правовыми актами.

### **3. Качество услуг в области образования**

3.1. Основные факторы, определяющие качество муниципальных услуг в области образования.

Основными факторами, определяющими качество муниципальных услуг в области образования, являются:

- наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

- условия размещения Организации;

- укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

- техническое оснащение Организации (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об Организации, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие систем (служб) контроля за деятельностью Организации.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющая муниципальных услуги Организация.

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует Организация, должны входить:

- устав (положение) Организации;

- соответствующие лицензии;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении муниципальных услуг;

- федеральные государственные образовательные стандарты, и федеральные государственные требования в области образования, образовательные программы, учебные планы.

Устав Организации должен соответствовать требованиям статьи 25 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Лицензия на осуществление соответствующих видов деятельности должна быть оформлена в установленном порядке и должна являться действительной на момент предоставления муниципальных услуг.

Регламентация процесса предоставления услуг, методы (способы) их предоставления и контроля, а также меры совершенствования работы учреждения регулируются локальными актами.

Организации необходимо осуществлять постоянный анализ локальных актов на предмет соответствия нормам действующего законодательства, своевременно вносить в них необходимые изменения.

#### 3.1.2. Условия размещения Организации.

Предоставляющие муниципальные услуги Организации и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, средствами противопожарной сигнализации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда.

#### 3.1.3. Техническое оснащение Организации.

Каждая предоставляющая муниципальные услуги образовательная организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

#### 3.1.4. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

Предоставляющие муниципальные услуги Организации должны располагать необходимым количеством специалистов. При этом каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянным (периодическим) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировками в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе в учебных центрах профессиональной квалификации.

Для специалистов разрабатываются должностные инструкции, с которыми они должны быть ознакомлены под подпись.

Наряду с соответствующей профессиональной квалификацией все привлекаемые к оказанию муниципальных услуг специалисты должны

обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.5. Состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления муниципальных услуг.

При приеме гражданина в Организацию администрация обязана ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательной деятельности, основными образовательными программами, реализуемыми этой Организацией, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Права и обязанности обучающихся, их родителей (законных представителей) как участников образовательного процесса определяются уставом Организации и иными предусмотренными уставом локальными актам.

Информация о предоставляемых Организацией муниципальных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей» и содержать:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых Организацией;
- характеристику муниципальных услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;
- наименование федеральных государственных образовательных стандартов, требованиям которых должны соответствовать муниципальные услуги (в случае наличия таковых);
- сведения о взаимосвязи между качеством муниципальной услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой муниципальной услуги);
- сведения о возможности влияния потребителей муниципальных услуг на их качество;
- сведения об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организации с потребителями муниципальных услуг;
- сведения о возможности получения оценки качества муниципальной услуги со стороны потребителя муниципальной услуги;
- сведения об установлении взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями заказчика муниципальной услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальных услуг;
- гарантийные обязательства Организации - исполнителя муниципальных услуг.

Заказчик муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых муниципальных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3.1.6. Работа Организаций в области качества муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей муниципальных услуг, непрерывное повышение качества муниципальных услуг.

3.1.7. Администрация Организации определяет задачи, основные направления и цели деятельности в соответствии с требованиями, предъявленными к качеству образования.

Необходимо обеспечить разъяснение и доведение данной информации до всех сотрудников Организации, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.1.8. При оценке качества муниципальной услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.1.9. Для оценки качества предоставления конкретных муниципальных услуг приказом начальника отдела образования утверждаются индикаторы качества соответствующих муниципальных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг в текущий период, и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг по истечении определенного времени. Индикаторы качества предусматривают показатели контроля за обеспечением:

- доступности предоставления муниципальных услуг (в том числе удельные показатели доступных муниципальных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя муниципальной услуги и др.);
- наличия у исполнителя услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню в соответствии с табелем оснащения);
- Организации - исполнителя муниципальных услуг квалифицированными кадрами;
- результативности и эффективности предоставления муниципальных услуг, удовлетворенности в них потребителей муниципальных услуг.

#### **4. Образовательные услуги по реализации дополнительных образовательных программ в муниципальных образовательных организациях.**

4.1. Организации должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий удовлетворить потребности всех желающих в получении качественных услуг дополнительного образования.

#### **5. Услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в муниципальных образовательных организациях.**

5.1. Основными целями Организации являются формирование общей культуры личности обучающихся на основе усвоения обязательного минимума содержания общеобразовательных программ, их адаптация к жизни в обществе, создание основы для осознанного выбора и последующего освоения профессиональных образовательных программ, воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье, формирование здорового образа жизни, духовно-нравственной личности.

5.2. Организация осуществляет обучение и воспитание в интересах личности, общества, государства, обеспечивает охрану здоровья и создание благоприятных условий для разностороннего развития личности, в том числе возможности удовлетворения потребности обучающегося в самообразовании и получении дополнительного образования.

5.3. В Организации создание и деятельность организационных структур политических партий, общественно-политических и религиозных движений и организаций (объединений) не допускаются.

5.4. По инициативе детей в Организации могут создаваться детские общественные объединения.

5.5. Организация несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за качество образования и его соответствие федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным образовательным требованиям, за адекватность применяемых форм, методов и средств организации образовательного процесса возрастным психофизиологическим особенностям, склонностям, способностям, интересам обучающихся, требованиям охраны их жизни и здоровья.

5.6. Для всех форм получения образования в рамках конкретной основной общеобразовательной программы действует единый федеральный государственный образовательный стандарт.

5.7. Количество классов в Организации определяется в зависимости от числа поданных заявлений граждан и условий, созданных для осуществления



образовательного процесса, с учетом санитарных норм и контрольных нормативов, указанных в лицензии.

5.8. Организация осуществляет образовательный процесс в соответствии с уровнями общеобразовательных программ трех ступеней общего образования:

- первая ступень - начальное общее образование (нормативный срок освоения - 4 года);

- вторая ступень - основное общее образование (нормативный срок освоения - 5 лет);

- третья ступень - среднее общее образование (нормативный срок освоения - 2 года).

5.9. Задачами начального общего образования являются формирование личности обучающегося, развитие его индивидуальных способностей, положительной мотивации и умений в учебной деятельности (овладение чтением, письмом, счетом, основными навыками учебной деятельности, элементами теоретического мышления, простейшими навыками самоконтроля, культурой поведения и речи, основами личной гигиены и здорового образа жизни).

5.10. Задачей основного общего образования является становление и формирование личности обучающегося (формирование нравственных убеждений, эстетического вкуса и здорового образа жизни, высокой культуры межличностного и межэтнического общения, овладение основами наук, государственным языком Российской Федерации, навыками умственного и физического труда, развитие склонностей, интересов, способности к социальному самоопределению).

5.11. Задачами среднего общего образования являются дальнейшее становление и формирование личности обучающегося, развитие интереса к познанию и творческих способностей обучающегося, формирование навыков самостоятельной учебной деятельности на основе индивидуализации и профессиональной ориентации содержания среднего общего образования, подготовку обучающегося к жизни в обществе, самостоятельному жизненному выбору, продолжению образования и началу профессиональной деятельности.

5.12. Исходя из запросов обучающихся и их родителей (законных представителей) при наличии соответствующих условий в Организации может быть введено обучение по различным профилям и направлениям.

5.13. Содержание общего образования в конкретной Организации определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми Организацией самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов, федеральных государственных стандартов и примерных образовательных учебных программ, курсов, дисциплин.

5.14. Организация при наличии лицензии вправе реализовывать образовательную программу дошкольного образования, осуществлять присмотр и уход за детьми.

5.15. При реализации образовательной программы дошкольного образования в Организации должны обеспечиваться воспитание, развитие, присмотр, уход и оздоровление детей.

5.16. Основными задачами при реализации общеобразовательной программы дошкольного образования в Организации являются:

- охрана жизни и укрепление здоровья детей;
- обеспечение интеллектуального, личностного и физического развития ребенка;
- осуществление необходимой коррекции отклонений в развитии ребенка;
- приобщение детей к общечеловеческим ценностям;
- взаимодействие с семьей для обеспечения полноценного развития ребенка;
- формирование духовно-нравственной личности.

5.17. Взаимоотношения между Организацией и родителями (законными представителями) при реализации общеобразовательных программ дошкольного образования регулируются договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, определенного образовательным процессом.

5.18. За присмотр и уход за ребенком учредитель Организации, осуществляющей образовательную деятельность, вправе устанавливать плату, взимаемую с родителей (законных представителей) (далее - родительская плата), и ее размер, если иное не установлено настоящим Федеральным законом. Учредитель вправе снизить размер родительской платы или не взимать ее с отдельных категорий родителей (законных представителей) в определяемых им случаях и порядке.

За присмотр и уход за детьми-инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией, обучающимися в муниципальных Организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования, родительская плата не взимается.

5.19. Отношения воспитанника дошкольной группы и персонала Организации строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

5.20. Организация в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (на договорной основе), не включенные в перечень основных общеобразовательных программ.

Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом Организации.

5.21. Организация самостоятельно выбирает формы, средства и методы обучения и воспитания в соответствии с Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» и уставом общеобразовательной организации.

5.22.Образовательный процесс в Организации осуществляется в соответствии с учебным планом.

5.23.Режим работы Организации по пятидневной или шестидневной неделе определяется Организацией самостоятельно.

5.24.Учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются уставом Организации в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

5.25.В учебных планах Организации, имеющей государственную аккредитацию, количество часов, отведенных на преподавание отдельных дисциплин (циклов предметов), не должно быть меньше количества часов, определенных учебным планом.

5.26.Учебный год в Организации начинается 1 сентября, если этот день выпадает на выходной, то началом учебного года будет считаться следующий день.

5.27.Организация самостоятельна в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации, обучающихся в соответствии со своим уставом и с Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации».

5.28.Освоение общеобразовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается обязательной государственной итоговой аттестацией обучающихся.

5.29.Выпускникам Организации, имеющей государственную аккредитацию, прошедшим государственную итоговую аттестацию, выдается документ об образовании, образец которого самостоятельно устанавливается организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

5.30.Организации запрещается привлекать обучающихся к труду, не предусмотренному образовательной программой, без их согласия и согласия родителей (законных представителей). Принуждение обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительное привлечение их к деятельности этих организаций и к участию в агитационных кампаниях и политических акциях не допускается

## **6.Требования к информационному сопровождению деятельности муниципальных образовательных организаций, предоставляющих муниципальные услуги.**

6.1.Информация о деятельности Организаций, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению района.

6.2.Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3.Организация обязана довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным

законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

6.4. В каждой Организации должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителям муниципальных услуг их родителям (законным представителям), соблюдение которых обеспечивает качественное предоставление услуги.

6.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

6.6. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

## **7. Порядок обжалования нарушений Требований к качеству предоставления муниципальных услуг.**

7.1. Общие положения.

7.1.1. Обжаловать нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

7.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящих Требований следующими способами:

- указание на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги сотруднику Организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги должностному лицу Организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги в администрацию района;

- обращение в суд.

7.2. Указание на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги сотруднику Организации, оказывающей услугу.

7.2.1. При выявлении нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги заявитель вправе указать на это сотруднику Организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного

устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований качества предоставления муниципальной услуги было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

7.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги сотруднику Организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных способов обжалования.

7.3. Жалоба на нарушение Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги должностному лицу Организации, оказывающей услугу.

7.3.1. При выявлении нарушения Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу Организации, оказывающей услугу.

7.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной форме не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения Требования.

7.3.3. Должностное лицо Организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- а) принять меры по установлению факта нарушения качества предоставления муниципальной услуги;
- б) аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.3.4. Должностное лицо Организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Организация, оказывающая услугу, должна в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование Организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

7.3.5. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу Организации, оказывающей услугу. В целях удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо Организации, оказывающей услугу, должно совершить следующие действия:

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

- совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги.

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, необходимо осуществить следующие меры:

- предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;

- ФИО лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя;

- контактный телефон;

- наименование Организации, принявшей жалобу;

- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- подпись должностного лица;

- печать Организации;

- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

- устранить нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу Организации, оказывающей услугу, зафиксированные совместно с заявителем;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные Требования к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

- обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о принятых мерах, в том числе:

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

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

-принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение Требований) от имени Организации за имевший место факт нарушения Требований, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

7.4.Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги в администрацию Пичаевского района.

7.4.1.При выявлении нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу Организации, оказывающей услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя руководителя структурного подразделения администрации района, координирующего деятельность оказания вышеуказанной муниципальной услуги, – отдел образования администрации района (далее – отдел образования).

7.4.2.Подача и рассмотрение жалобы в отдел образования осуществляются в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.4.3.Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги (далее - проверочных действий) осуществляет отдел образования, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

7.4.4.Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленными настоящими Требованиями порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящих требований качества предоставления муниципальной услуги.

В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

7.4.5.Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) отдела образования, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом администрации района;

7.4.6. Отдел образования может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю Организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований настоящих Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа Организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу Организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными образовательными организациями района.

7.4.7. Установление факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги силами Организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной Организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги Организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением отдела образования.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель Организации, оказывающей услугу:

устраняет выявленные нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, на которые было указано в жалобе заявителя;

привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

представляет отделу образования отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения настоящих Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги и наказания ответственных сотрудников Организации.

На основании данных отчета отдел образования может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

7.4.8. Установление факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги силами Организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю Организации мер ответственности.



7.4.9.С целью установления факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги отдел образования вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

проводить опросы свидетелей факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги (при их согласии);

проверить текущее выполнение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с жалобой заявителя.

7.4.10.По результатам осуществленных проверочных действий отдел образования:

а)готовит соответствующий Акт проверки Организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги;

б)обеспечивает применение мер ответственности к Организации, оказывающей услугу, ее руководителю.

7.4.11.В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении Организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной Организации;

- принесение от имени отдела образования извинений в связи с имевшим место фактом нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги (в случае установления фактов нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги);

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

7.5. Особенности обжалования нарушения Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги несовершеннолетними:

7.5.1. При подаче жалобы должностному лицу Организации, оказывающей услугу, несовершеннолетними гражданами жалоба подается в устной форме.

7.5.2. Должностное лицо Организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

7.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу Организации, оказывающей услугу, несовершеннолетними гражданами не предоставляется.

7.5.4. Направление официальных писем осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

## **8. Заключительные положения.**

8.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены Организацией, оказывающей муниципальную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления муниципальной услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

8.2. Информация о наличии Требований к качеству (объему) предоставления муниципальной услуги, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления муниципальной услуги и заметна для потребителя муниципальных услуг (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

8.3. Жалобы на предоставление муниципальных услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина организации, учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении муниципальных услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной муниципальных услуг.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, определенные действующим законодательством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации.

8.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальных услуг, а также факт принятия мер по жалобам.