



утвержден
постановлением Главы
Сергиево-Посадского
муниципального района
от 29.04. 2015 г. № 555-111

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления (выполнения) муниципальной услуги «Организация повышения квалификации, методическое обеспечение образовательного процесса в ОУ»

Наименование муниципальной услуги (работы)

«Организация повышения квалификации, методическое обеспечение образовательного процесса в ОУ».

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (выполняющего работу)

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Учебно-методический центр образования».

1. Описание муниципальной услуги (работы)

1. Стандарт качества предоставления муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Учебно-методический центр образования» (далее – МБОУ ДПО УМЦО) муниципальной услуги «Организация повышения квалификации, методическое обеспечение образовательного процесса в ОУ» (далее – Стандарт) в целях обеспечения методического сопровождения и поддержки общеобразовательных учреждений, учреждений дошкольного и дополнительного образования на территории Сергиево-Посадского муниципального района Московской области устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности данной муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга) в целом, а также, включая информирование о предоставлении услуги, обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги; обеспечения необходимых научно-методических, организационных, информационных условий при предоставлении муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

Основные цели применения Стандарта качества муниципальной услуги (выполненной работы):

- повышение уровня открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам,
- обеспечение контроля по соблюдению требований к предоставлению муниципальной услуги, оценки соответствия качества муниципальной услуги установленным основным требованиям, определяющим качество предоставления муниципальной услуги
- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги за счёт повышения качества предоставления муниципальной услуги;
- определение необходимых для соблюдения стандарта качества муниципальной услуги объёмов финансового обеспечения МБОУ ДПО УМЦО, предоставляющего муниципальную услугу.

Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

муниципальная услуга – муниципальная услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органов местного самоуправления полностью или частично за счёт средств бюджета муниципального образования;

стандарт – нормативный правовой акт, содержащий обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к предоставлению муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, качества и результата предоставления данной муниципальной услуги, являющийся основой предоставления муниципальной услуги;

образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением обучающимися установленных государством образовательных уровней;

дополнительное образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

воспитание - специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие коллектива, воспитателей на воспитуемого с целью формирования у него заданных качеств;

участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

Устав Учреждения – утвержденный, зарегистрированный в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности образовательного учреждения, определяющий его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.

Цель оказания муниципальной услуги (работы): создание условий для удовлетворения информационных, учебно-методических, образовательных потребностей педагогических и руководящих работников образовательных учреждений на территории Сергиево-Посадского муниципального района Московской области.

Результатом предоставления муниципальной услуги (работы) является:

- удовлетворение информационных, учебно-методических, образовательных потребностей педагогических и руководящих работников образовательных учреждений;
- повышение квалификации педагогических и руководящих работников образовательных учреждений;
- учебно-методическая и научная поддержка педагогических и административных работников образовательных учреждений;
- организация и проведение конкурсов профессионального мастерства;
- развитие интеллектуального потенциала обучающихся образовательных учреждений района;
- внедрение современных образовательных технологий в общеобразовательных учреждениях района;
- организация и проведение муниципального этапа Всероссийской олимпиады школьников;
- организация и проведение творческих конкурсов обучающихся образовательных учреждений района;
- организация и проведение культурно-просветительских мероприятий;
- организация и проведение мониторинговых исследований в образовательной системе района, в том числе электронного мониторинга.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (работы):

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;

- Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 №2300-1 (в редакции от 05.05.2014);
- Федеральный закон Российской Федерации "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24.07.1998 №124-ФЗ (в редакции от 08.12.2013);
- Рекомендации об организации деятельности муниципальной методической службы в условиях модернизации образования (Приложение к письму Минобразования России от 09.03.2004 № 03-51-48ин/42-03);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 189 г. Москва "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 г. N 41 г. Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»»
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);
- Трудовой Кодекс РФ;
- Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013 года № 94/2013-ОЗ;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
- Порядок проведения всероссийской олимпиады школьников по общеобразовательным предметам в Московской области, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 № 1252;
- Приказ Министра образования МО от 02.09.2014 N 3986 «О создании условий для непрерывного педагогического образования и развития региональной системы повышения квалификации педагогических и руководящих работников системы образования в Московской области»;
- Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района от 14.10.2014 № 1803-ПГ «Об утверждении муниципальной программы муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области» «Развитие образования в Сергиево – Посадском муниципальном районе на 2014 – 2018 годы»;
- Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Учебно-методический центр образования».

1.1. Документы, предоставляемые потребителем муниципальной услуги (работы), для её получения.

Для получения муниципальной услуги предоставляются следующие документы:

- устное или письменное обращения потребителя услуги;
- приказ руководителя муниципального образовательного учреждения;
- приказ управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

1.2. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).

№ п/п	Категория потребителей муниципальной услуги	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района		
		за счет средств бюджета Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района	на платной основе в рамках муниципального задания	за счет средств потребителя
1	2	3	4	5
	Получатели муниципальной услуги - образовательные учреждения	Закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013 года № 94/2013-ОЗ	-	-

2. Порядок предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Действие	Периодичность	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	Аналитическая, информационная, методическая, консультационная, организационно-педагогическая деятельность	В соответствии с планом работы МБОУ ДПО УМЦО и управления образования	-Конституция Российской Федерации; -Закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ; -Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"; -Рекомендации об организации деятельности муниципальной методической службы в условиях модернизации образования (Приложение к письму Минобразования России от 09.03.2004 № 03-51-48ин/42-03); -Закон Российской Федерации от 02.05. 2006 № 59-ФЗ (ред. 27.07.2010 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; -Трудовой Кодекс РФ;

			-Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013 года № 94/2013-ОЗ; -Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»; -Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Учебно-методический центр образования»; -Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района от 14.10.2014 № 1803-ПГ «Об утверждении муниципальной программы муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области» «Развитие образования в Сергиево – Посадском муниципальном районе на 2014 – 2018 годы». -Приказ Министерства образования МО от 02.09.2014 N 3986 «О создании условий для непрерывного педагогического образования и развития региональной системы повышения квалификации педагогических и руководящих работников системы образования в Московской области».
2	Организация и проведение муниципального этапа Всероссийской олимпиады школьников по общеобразовательным предметам, организация участия команды обучающихся Сергиево-Посадского муниципального района в региональном этапе олимпиады. Организация и проведение интеллектуально-творческих мероприятий для обучающихся	В соответствии с планом работы МБОУ ДПО УМЦО и управления образования, приказами Министерства образования Московской области и управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района	-Закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ; -Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013 года № 94/2013-ОЗ; -Закон РФ от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; -Порядок проведения всероссийской олимпиады школьников по общеобразовательным предметам в Московской области, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 № 1252; -Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района от 14.10.2014 № 1803-ПГ «Об утверждении муниципальной программы муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области» «Развитие образования в Сергиево – Посадском муниципальном районе на 2014 – 2018 годы».
3	Организация и проведение курсов повышения квалификации педагогических работников	В соответствии с количеством заявок на обучение в различных	-Приказ Министерства образования МО от 02.09.2014 N 3986 «О создании условий для непрерывного педагогического образования и развития региональной системы повышения квалификации педагогических и

	общеобразовательных учреждений	учреждениях, реализующих программы повышения квалификации в региональной системе повышения квалификации	руководящих работников системы образования в Московской области»
--	--------------------------------	---	--

2.1. При предоставлении муниципальной услуги «Организация повышения квалификации, методическое обеспечение образовательного процесса в ОУ» основаниями для отказа являются:

- отсутствие среднего профессионального и (или) высшего образования;
- не соответствие профиля педагогической деятельности;
- осуществление трудовой деятельности в организациях, не относящихся к сфере образования.

2.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в форме участия во всероссийской предметной олимпиаде, конкурсах, фестивалях, выставках, интеллектуально-творческих мероприятиях:

- заявитель не относится к категории участников олимпиады, конкурса, фестиваля, выставки, интеллектуально-творческого мероприятия. Категории участников олимпиады, конкурса, фестиваля, выставки, интеллектуально-творческих мероприятий определяются в положении о соответствующем мероприятии;

- заявителем (законным представителем) представлен не полный пакет документов, необходимый для регистрации получателя услуги в качестве участника олимпиады, конкурса, фестиваля, выставки, интеллектуально-творческих мероприятий, либо документы предоставлены несвоевременно.

2.3. Требования к доступности муниципальных услуг для ее получателей:

Муниципальное учреждение культуры Сергиево-Посадского района Московской области «Информационно-методический центр культуры»:

Режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг (09.00 - 18.00), пятница (09.00 - 17.00), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота и воскресенье.

Адрес: 141300, Московская область, г. Сергиев Посад, пр. красной Армии, д.203В.

Электронный адрес: umzo@mail.ru.

Телефон для справок: 8(496) 547-11-19, 8(496)547-35-85

2.7. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы).

Оказание услуги (выполнение работы) может быть приостановлено в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги (выполнении работы) являются:

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения образования и другим получателям муниципальной услуги (работы).

Пользователь, причинивший ущерб учреждению образования, может быть лишен права на получение муниципальной услуги (работы) до момента устранения им нарушения и компенсации нанесенного ущерба.

2.8. Муниципальная услуга (работа) предоставляется бесплатно.

3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (выполнению работы).

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Организация повышения квалификации, методическое обеспечение образовательного процесса в образовательном учреждении	Предоставление Услуги (выполнение работ) осуществляется с момента вступления в силу необходимых нормативно правовых актов (приказов, постановлений) и личных обращений граждан в течение календарного года согласно ежегодному плану деятельности МБОУ ДПО УМЦО	- Рекомендации об организации деятельности муниципальной методической службы в условиях модернизации образования (Приложение к письму Минобразования России от 09.03.2004 № 03-51-48ин/42-03); -Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Учебно-методический центр образования»

Сроки предоставления муниципальной услуги (работы) устанавливаются планами работы учреждения (ежегодным и ежемесячным), а также плановой работой Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуги (работы) не должно превышать 30 минут.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги (работы) о порядке предоставления муниципальной услуги (работы), включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

4. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы).

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4

1	Здание	Учреждение размещено в специально предназначенном здании, отвечающем необходимым санитарным требованиям и нормам и доступном территориально для населения района. Здание обеспечено всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками; оснащено телефонной, связью, подключено к сети Интернет; - площадь, занимаемая зданием учреждения, обеспечивает размещение работников, получателей услуг и обеспечивает предоставление услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14);	-Свод правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения»
2	Территория	- Территория должна иметь наружное электрическое освещение; - в зимнее время подходы к зданию учреждения должны быть очищены от снега и льда; - все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения людей должны быть посыпаны противогололедными средствами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день; - на территории учреждения не должно осуществляться складирование материалов и оборудования.	-Свод правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения»
3	Помещения	В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения: - кабинеты методистов; - гардеробная; - специализированные помещения (лекционный зал, актовый зал.); - по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов); - размеры площадей основных и дополнительных помещений распределяются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.	- Свод правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения»
4	Оборудование	Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандарта, технических условий,	-Свод правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения»

		нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Основным техническим оснащением является компьютерное и интерактивное оборудование.	
--	--	---	--

5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

Информация о работе учреждений дополнительного образования, о порядке и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна населению Сергиево-Посадского муниципального района, должна соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

№ п/п	Способ получения потребителем информации о муниципальной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	2	3	4
1	Информация у входа в Учреждение	У входа в учреждение размещается вывеска с наименованием Учреждения	По мере необходимости
2	Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются: - копия устава и других учредительных документов Учреждения; - полная информация о видах услуг, оказываемых Учреждением; - информация о порядке проведения консультаций для педагогов; - информация о порядке проведения этапов Всероссийской олимпиады школьников; - информация о наименовании, адресе и телефонах Учреждения и управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района; - информация о режиме работы Учреждения	По мере необходимости
3	Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям муниципальной услуги, размещается информация: - о проводимых мероприятиях с участием школьников и педагогов.	Не реже одного раза в квартал
4	Информация в сети Интернет	На сайте учреждения размещается информация: - копия устава и других учредительных документов Учреждения; - полная информация о видах услуг, оказываемых Учреждением; - информация о порядке проведения консультаций для педагогов; - информация о порядке проведения этапов Всероссийской олимпиады школьников; - информация о наименовании, адресе и телефонах Учреждения и управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района;	Обновление не реже 1 раза в месяц

		- информация о режиме работы Учреждения; - о результатах предоставления Учреждением муниципальной услуги; - о проводимых мероприятиях с участием обучающихся и педагогов.	
--	--	---	--

6. Требования к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Письменные обращения граждан	В учреждении организован приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них	-Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474)
2	Опрос потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные, с периодичностью не реже 1 раза в год, опросы педагогов и обучающихся о степени их удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги.	- Федеральный закон от 08.05.2010 №83-ФЗ 20 внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместители по направлениям деятельности)	Соответствие квалификации «Квалификационным характеристикам должностей работников образования» Единого	- Трудовой Кодекс РФ; - Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 г. № 761н «Об

2	Методисты	квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих. В течение учебного года Учреждение укомплектовано руководящими работниками и методистами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании, учебно-вспомогательным и младшим обслуживающим персоналом.	утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».
3	Технические работники, младший обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по обслуживанию и текущему ремонту зданий, сторожа и т.п.)		

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

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями муниципальной услуги могут направляться как непосредственно в Организацию, оказывающую муниципальную услугу, так и в управление образования администрации муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области».

Организация рассмотрения обращений жителей Сергиево-Посадского муниципального района по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. Заявители (потребители) могут сообщить в управление образования о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении настоящего Стандарта.

8.3. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников учреждения в вышестоящий орган или в судебном порядке. Решения, действия (бездействие) сотрудников управления могут быть обжалованы в администрации муниципального образования Сергиево-Посадский муниципальный район.

Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов:

- управления образования – Главе муниципального района, заместителю Главы администрации;
- Организации – начальнику управления образования.

Обжалование действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги производится в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и Московской области.

8.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалобы и заявления на нарушение или неполное исполнение настоящего стандарта подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

8.5. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится руководителем организации или должностными лицами Управления. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют

дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия физического лица или представителя юридического лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.6. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

8.7. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.

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

8.7.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

8.8. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу.

8.8.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

8.8.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

8.8.3. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.8.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

- а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;
- б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.
- в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

8.8.5. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

- а) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- б) устранить установленные нарушения требований стандарта;
- в) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с пунктом 8.13. настоящего Стандарта;
- г) направить на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию 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 с аргументацией отказа.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в пункте 8.13 настоящего Стандарта.

8.9. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию Сергиево-Посадского муниципального района на имя Главы или курирующего заместителя Главы администрации муниципального района либо на имя начальника Управления.

8.9.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Сергиево-Посадского муниципального района на имя Главы муниципального района или курирующего заместителя Главы, либо на имя начальника управления образования администрации района.

8.9.2. Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;
- поручить руководителю муниципального учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями района.

8.9.3. Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района может не осуществлять действия, указанные в п.8.9.2, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

8.10. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Управление направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- действия и меры, предпринятые Управлением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
- установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);
- принесение от имени Управления извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве, почтовом адресе его места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не посредством электронной почты);
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

О невозможности рассмотрения обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.11. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, заявитель в 5-дневный срок со дня регистрации обращения, жалобы (претензии) уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте.

Продолжительность рассмотрения обращений не должна превышать 30 дней с момента получения обращения.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.12. В суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

8.13. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

8.13.1. Директор организации обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги до всех работников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и Стандарта муниципальной Услуги.

8.13.2. Учреждение несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

8.13.3. Учреждение обязано исполнять:

- лицензионные требования;
- обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

8.13.4. Меры ответственности к руководителям Учреждений, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение Учреждением требований стандарта в течение года - замечание;
- за 2 нарушения Учреждением требований стандарта в течение шести месяцев - выговор;

- за 3 нарушения Учреждением требований стандарта в течение шести месяцев - выговор;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки - замечание;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта, в установленные сроки - выговор.

В случае систематического не исполнения (5 раз и более) настоящего Стандарта качества муниципальной услуги деятельность Учреждения может быть приостановлена, а руководитель Учреждения по решению начальника Управления подлежит заслушиванию (на общем совещании Управления, на Координационном Совете по образованию при Главе Сергиево-Посадского муниципального района). Решением администрации Сергиево-Посадского муниципального района Учреждение может быть реорганизовано, руководитель Учреждения может быть уволен.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

№ п/п	Наименование органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя	Полномочия уполномоченного органа по осуществлению контроля качества муниципальной услуги	Форма контроля	Процедуры контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальной услуги (работы)
1	2	3	4	5	6
	Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района	Положение об Управлении образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района (утверждено Решением Совета депутатов Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 24.02.2010 г.	Лицензирование Выездные проверки Социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой	Экспертиза лицензионных показателей В соответствии с темой проверки Руководитель Учреждения своим приказом назначает в ответственных лиц за качественное оказание муниципальной услуги. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту,	1 раз в 5 лет По плану Управления образования Не реже одного раза в год

		№ 64/3). - Положение об учредительном контроле за деятельностью образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования администрации Сергиево- Посадского муниципального района, утверждено приказом Управления образования от 15.1.2013 №868/1	Проверка соблюдения лицензионных требований	другим нормативным документам. Экспертиза лицензионных показателей	По графику Министерства образования Московской области
--	--	--	--	--	---