

Приложение 5
к приказу Управления образования и молодёжной
политики администрации Октябрьского района
от 29.12.2017 г. № 1060 - од

**Стандарт
предоставления услуги «Предоставление услуги присмотра и ухода»**

1. Общие положения

1. 1. Наименование услуги.

Наименование услуги - «Предоставление услуги присмотра и ухода»

1.2. Содержание муниципальной услуги.

Настоящий Стандарт определяет порядок и условия предоставления услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, не посещающими организации, осуществляющие образовательную деятельность по реализации образовательных программ дошкольного образования.

1.3. Услуга оказывается в целях охраны жизни и здоровья детей, социализации детей в коллективе сверстников, обеспечения освоения ребенком социального опыта общения со сверстниками и взрослыми в совместной игровой деятельности, предоставления родителям, имеющим детей, возможности трудоустройства.

1.4. Наименование и контактная информация организации, в ведении которого осуществляется предоставление услуги «Предоставление услуги присмотра и ухода»: индекс, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Октябрьский район, населенный пункт_____, ул._____, дом_____, кабинет_____.

График работы:_____ с_____ до_____.

По телефону: 8 (34678) _____ (специалист _____).

Справочный номер телефона (факса) организации: 8 (34678) _____.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: _____.

1.5. Услуга «Предоставление услуги присмотра и ухода» оказывается детям в возрасте от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений, проживающим на территории, зачисленным в организацию по заявлению родителей (законных представителей) в порядке, установленном уставом организации.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 07.02.2011 № 61 «Об утверждении Федеральной целевой программы развития образования на 2011 -2015 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству,

содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

- Приказ Минтруда России № 544н от 18.10.2013 «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;

- Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01.07.2013 № 68-03 «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Устав _____;

- Иные действующие правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, Октябрьского района, регулирующие правоотношения в сфере дошкольного образования.

2. Требования к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ)

2.1. Общие требования к процессу предоставления услуг (выполнения работ):

2.1.1. Присмотр и уход за детьми - это комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

2.1.2. В группах по присмотру и уходу за детьми обеспечивается их содержание и воспитание, направленные на социализацию и формирование у них практически ориентированных навыков, в том числе с учетом особенностей психофизического развития детей с ограниченными возможностями здоровья, детей- инвалидов.

2.1.4. Потребителями муниципальной услуги являются семьи, имеющие детей дошкольного возраста от 2-х месяцев до прекращения образовательных отношений, проживающие на территории Октябрьского района, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), при соблюдении условий, определяющих право на предоставление услуги.

2.1.5. Иностранные граждане, проживающие на территории Октябрьского района, принимаются в организацию на общих основаниях.

2.1.6. Для получения услуги Получатель представляет следующие документы:

- заявление родителя (законного представителя) ребенка;
- документ, удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей) ребенка;
- свидетельство о рождении ребенка;
- свидетельство о регистрации по месту жительства (свидетельство по месту пребывания);
- заключение лечащего врача (врачей), специалистов, подтверждающее заболевание (при наличии).

При представлении полного пакета документов предоставление услуги по зачислению ребенка в организацию не может превышать 7 дней.

2.1.7. Результатом предоставления услуги является:

- оформление путевки на посещение организации;

- издание распорядительного документа в форме приказа о зачислении ребенка в организацию;

- заключение договора между родителями (законными представителями) ребенка и организацией.

2.1.8. Размер платы за услугу (по формам ее оказания) устанавливается организацией.

Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в организацию, оказывающую услугу.

2.1.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- несоответствие поступающего воспитанника возрастной группе;

- отсутствие мест в организации.

2.1.10. Перечень оснований для прекращения предоставления услуги:

- по заявлению родителей (законных представителей);

- по медицинским показаниям;

- за невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на оказание услуг.

2.1.11. О предстоящем отчислении ребенка за невыполнение условий договора родители (законные представители) предупреждаются организацией в письменной форме (уведомление) не позднее, чем за 10 календарных дней.

2.1.12. Приказ об отчислении ребенка из организации издается после расторжения договора, заключенного между организацией и родителями (законными представителями) воспитанника. Договор между организацией и родителями (законными представителями) воспитанника расторгается в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

2.1.13. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги:

- приостановление предоставления услуги носит заявительный характер.

2.1.14. Место в организации сохраняется за ребенком:

- на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);

- карантина в организации;

- санаторно-курортного лечения ребенка.

2.2. Требования к законности и безопасности предоставления услуги (выполнению работы).

2.2.1. Услуга оказывается населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует организация:

- устав организации;

- приказы, решения, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы организаций;

- отсутствие кухни в помещении, но наличие в помещении буфета-раздаточной, буфет-раздаточная оборудуется непосредственно в групповой (выделяется зона) и предусмотрена для раздачи готовой пищи и мытья столовой посуды (кроме оборотной тары) с применением моющих средств площадью не менее 3 кв. м.

2.2.2. Минимальный набор оборудования включает: стол для раздачи пищи, мойку для мытья столовой посуды, шкаф для хранения чистой столовой посуды.

2.2.3. Питание детей обеспечивается использованием готовых блюд и готовой кулинарной продукции, доставляемой в изотермической таре с пищеблоков других дошкольных организаций или базовых предприятий общественного питания.

Готовые первые и вторые блюда могут находиться в изотермической таре (термосах) в течение времени, обеспечивающего поддержание температуры не ниже температуры раздачи, но не более 2 часов. Подогрев остывших блюд (ниже температуры раздачи) готовых горячих блюд не допускается. Перетаривание готовой кулинарной продукции и блюд не допускается.

2.2.4. Кратность приема пищи определяется временем пребывания детей и режимом работы групп.

2.2.5. В группах присмотра и ухода должен быть организован питьевой режим. Питьевая вода, в том числе расфасованная в емкости и бутилированная, по качеству и безопасности должна отвечать требованиям на питьевую воду.

2.2.6. Допускается использование кипяченой питьевой воды при условии ее хранения не более 3 часов. При использовании установок с дозированным розливом питьевой воды, расфасованной в емкости, предусматривается замена емкости по мере необходимости, но не реже, чем это предусматривается установленным изготовителем сроком хранения вскрытой емкости с водой.

2.3. Требования к организации режима работы группы по уходу и присмотру.

2.3.1. Длительность пребывания детей определяется возможностью организации приема пищи, дневного сна и прогулок:

- без организации питания и сна - пребывание детей не должно превышать 3 - 4 часов;
- без организации сна и с возможностью организации однократного приема пищи - пребывание детей не должно превышать 5 часов;
- при организации питания с интервалом 3 - 4 часа и сна - в зависимости от возраста детей.

Интервал между приемом пищи для детей от 1 года и старше - не более 4 часов;

- пребывание детей возможно более 5 часов.

Требования, предъявляемые к организации приема пищи, дневного сна и прогулок, минимальный набор помещений для групп присмотра и ухода определены в СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.4. Наполняемость.

2.4.1. Наполняемость групп зависит от возраста детей и их состояния здоровья, которая не должна превышать установленную СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.5. Медицинское обеспечение детей.

2.5.1. Прием детей в группы присмотра и ухода осуществляется на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, выданного в установленном порядке. Ежедневный утренний прием детей проводят работники групп присмотра и ухода, которые опрашивают родителей о состоянии здоровья детей. Выявленные больные дети или дети с подозрением на заболевание в группы не принимаются, заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей до прихода родителей или направляют в лечебное учреждение.

2.5.2. Медицинское обеспечение детей, посещающих группы присмотра и ухода, осуществляется на основании договора с дошкольной образовательной организацией, имеющей в штате медицинского работника и находящейся в непосредственной близости (в пределах одного муниципального района) от местонахождения групп присмотра и ухода либо с территориальным лечебно-профилактическим учреждением.

2.5.3. Медицинский контроль за здоровьем детей групп присмотра и ухода осуществляется медицинским работником. Персонал группы присмотра и ухода должен проходить медицинские осмотры и обследования в установленном порядке в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.1.3049. В случае возникновения признаков инфекционных заболеваний немедленно сообщается родителям заболевшего ребенка, вызывается врач и информируется поликлиника. Объем противоэпидемических мероприятий определяется прибывшим врачом.

2.6. Требования к специальному и техническому оснащению организации.

2.6.1. Организация должна быть оснащена необходимым оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов.

2.6.2. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержащимися в технически исправном состоянии.

2.6.3. Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано (если оно подлежат ремонту) или изъято из эксплуатации.

2.7. Требования к доступности услуги для потребителей.

2.7.1. Гарантируется: обеспечение равных возможностей для полноценного развития каждого ребёнка в период дошкольного детства независимо от места проживания, пола, нации, языка, социального статуса, психофизиологических и других особенностей (в том числе ограниченных возможностей здоровья).

2.7.2. Режим организации определяется Уставом или иным документом, регламентирующим работу организации.

2.7.3. Длительность рабочего дня организации может составлять от 3-4 часов до 12 часов.

2.7.4. Иностранные граждане, проживающие на территории Октябрьского района, принимаются в организацию на общих основаниях.

2.8. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг (работ), задействованных в процессе оказания услуги.

2.8.1. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках.

2.8.2. Организация, оказывающая услуги присмотра и ухода, должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с количеством предоставляемых услуг из расчета не менее 1 работника на группу из 15 детей и не менее 2 работников на группу свыше 15 детей.

2.8.3. Каждый специалист группы присмотра и ухода должен иметь соответствующее образование, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Наряду с этим они должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг, работники организации должны проявлять к детям и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.8.4. Работники несут ответственность за качество оказания услуги, работа должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей и родителей (законных представителей).

2.9. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг (работ).

2.9.1. В состав информации о предоставляемой организацией услуге по осуществлению присмотра и ухода за детьми и их содержанию в организации в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- режим работы учреждения, справочный телефон, фамилии, имена, отчества педагогов;
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства исполнителя услуги.

2.9.2. Информация обновляется по мере изменения данных. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) информационных стендов (уголков получателей услуг) в организации;
- 2) устного информирования родителей (законных представителей) при проведении родительских собраний, встреч и т.п.

2.9.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги: эффективно организованный присмотр и уход за детьми дошкольного возраста.

2.10. Показатели оценки качества услуги:

2.10.1. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;
- создание условий для развития личности воспитанника;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги;
- оптимальность использования ресурсов организации;
- удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.

2.11. Порядок обжалования потребителями услуги нарушений требований стандарта.

2.11.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества услуги может любое лицо, являющееся получателем услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района по адресу: 628100, Ханты - Мансийский автономный округ - Югра, пгт. Октябрьское, улица Калинина, дом 39, кабинет № 317, телефон/факс: (34678) 28083;

- жалоба на действия или бездействия должностного лица организации в досудебном и судебном порядке;

- обращение в суд.

2.11. Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших должностному лицу, оказывающему услугу

2.11.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это должностному лицу организации, оказывающего 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).

2.11.2. При невозможности, отказе или неспособности должностного лица организации, оказывающего услугу, допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

2.11.3. Процедура, подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к должностному лицу организации, оказывающего муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающего услугу;

- обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) должностного лица организации, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной форме;

- обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней с момента установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

2.11.4. Должностное лицо учреждения, оказывающего 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 в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

2.11.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организации, оказывающей услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;

- ФИО лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принялшей жалобу;
- содержание жалобы;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

2.11.6. При личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должно совершить следующие действия:

1) совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

2) совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

3) по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

4) принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

2.11.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

2.11.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

2.11.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с внутренними документами организации, оказывающей услугу.

2.11.10. Обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы письменное уведомление заявителя о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устранных нарушений);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя.

2.11.11. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, он может использовать иные способы обжалования.

3. Ответственность за нарушение требований стандарта Услуги

3.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотруднику организации, оказывающей услугу, устанавливается руководителем данной организации в соответствии с внутренними документами организации и действующим законодательством.

3.2. К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель организации только по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

3.3. Меры ответственности к руководителям организации, допустившей нарушение отдельных требований настоящего стандарта, применяются в соответствии с требованиями законодательных норм.

3.4. Расторжение трудового договора с руководителем организации по инициативе работодателя возможно лишь по основаниям указанным в ст. 81 Трудового кодекса Российской Федерации.

4. Осуществление контроля за соблюдением стандарта услуги по присмотру и уходу за детьми

4.1. Осуществление контроля за соблюдением стандарта услуги по присмотру и уходу за детьми осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением осуществления услуги определяется руководителем организации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений оказания услуги.

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем организации. Основанием для проведения внеплановой проверки являются мотивированные обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления услуги.

4.4. Внешний контроль осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования Ханты-мансийского автономного округа - Югры, осуществляющие финансирование данной услуги.

4.4.1. Внешний контроль может осуществляться в виде плановых, внеплановых, проверок и мониторинга.

4.4.2. Внешний контроль в виде плановой проверки осуществляется не чаще, чем один раз в три года в соответствии с утвержденным ежегодным планом контроля, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

4.4.3. Внешний контроль в виде внеплановой проверки проводится в случаях:

1) истечение срока исполнения организацией ранее выявленных нарушений при предоставлении услуги;

2) поступления обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления услуги.

4.4.4. Внешний контроль в виде мониторинга позволяет осуществлять постоянное наблюдение за деятельностью организации, сбор и обработку соответствующей информации по вопросам жизнедеятельности организации.

4.4.5. При оценке качества услуги используются следующие критерии:

-полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;

-результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);

-отсутствие жалоб, поданных на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

-отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.

4.4.6. Результаты проверки представляются в форме:

- акта, в случаях, когда не требуется углубленная обработка и анализ собранной информации;

- аналитической справки, справки о результатах проверки, служебной записки, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу и иной форме, установленной муниципальным органом, осуществляющим управление в сфере образования;

- письменного ответа на жалобу или заявление.

5. Учет мнения потребителей услуги (работы)

5.1. Независимая оценка качества услуги осуществляется в отношении организации, предоставляющей услуги присмотра и ухода за детьми, в целях определения соответствия предоставляемой услуги потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется услуга.

5.2. Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает формы и методы по проведению независимой оценки качества оказания услуги.

5.3. Показатели качества предоставления услуги (выполнения работы).

6. Показатели оценки качества:

- 6.1. удовлетворенность населения качеством услуги (не менее 95%);
- 6.2. полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 6.3. результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
- 6.4. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:
 - 6.4.1. доступность, безопасность и эффективность предоставленной услуги;
 - 6.4.2. создание условий для развития личности воспитанника;
 - 6.4.3. отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги;
 - 6.4.4. оптимальность использования ресурсов организации;
 - 6.4.5. удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.