

**Стандарт  
качества услуги**  
**«Реализация общеобразовательной программы дошкольного образования»**

**I. Общие положения**  
**1. Описание услуги**

1.1. Стандарт качества услуги «Реализация общеобразовательной программы дошкольного образования» (далее - услуга) применяется в отношении образовательных организаций, в том числе негосударственных образовательных организаций, осуществляющих деятельность по реализации общеобразовательных программ дошкольного образования на территории Октябрьского района (далее - организации), финансируемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, бюджета Октябрьского района.

1.2. Дошкольное образование направлено на формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.

1.3. Образовательные программы дошкольного образования направлены на разностороннее развитие детей дошкольного возраста с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей, в том числе достижение детьми дошкольного возраста уровня развития, необходимого и достаточного для успешного освоения ими образовательных программ начального общего образования, на основе индивидуального подхода к детям дошкольного возраста и специфичных для детей дошкольного возраста видов деятельности. Освоение образовательных программ дошкольного образования не сопровождается проведением промежуточных аттестаций и итоговой аттестации обучающихся.

**2. Перечень нормативных правовых актов, определяющих требования к предоставлению услуги**

2.1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2.2. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

2.4. Приказ Минобрнауки России от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;

2.5. Приказ Минобрнауки России от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

2.6. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.13.3049-13 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» {далее - СанПиН};

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

2.8. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 04.12.2015 № 448-п «О порядке предоставления сертификата на право финансового обеспечения места в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по реализации образовательных программ дошкольного образования»;

2.9. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 20.12.2013 № 558-п «О методике формирования нормативов обеспечения государственных гарантий реализации прав на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в муниципальных дошкольных образовательных организациях, нормативах обеспечения государственных гарантий реализации прав на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в муниципальных дошкольных образовательных организациях, порядке формирования и расходования субвенций, выделяемых бюджетам муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры на реализацию дошкольными образовательными организациями основных общеобразовательных программ дошкольного образования»;

2.10. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района в области дошкольного образования.

### **3. Основные термины и определения, используемые в стандарте**

3.1. Воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации;

3.2. Организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

3.3. Образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляется в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

3.4. Обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

3.5. Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

3.6. Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

3.7. Средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности.

## **П. Требования к объему и составу услуги, периодичности (срокам предоставления) и качеству её предоставления**

### **1. Порядок получения доступа к услуге**

1.1 .Получателями услуги являются физические лица в возрасте от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений.

1.2. Правила приема обучающихся в организацию разрабатываются организацией в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования» другими федеральными законами, уставом организации, а также должны содержать следующую информацию:

1.2.1 категория потребителей услуги (в соответствии с пунктом 1.1 настоящего раздела);

1.2.2 порядок и сроки подачи, регистрации заявлений;

1.2.3 исчерпывающий перечень документов, необходимых для зачисления ребенка в организацию;

1.2.4 образец заполнения заявления на предоставление услуги;

1.2.5 максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления;

1.2.6 исчерпывающий перечень оснований для отказа в регистрации заявления;

1.2.7 исчерпывающий перечень оснований для отказа в зачислении ребенка в организацию;

1.2.8 максимальный срок принятия решения о зачислении ребенка **либо** мотивированный отказ в зачислении ребенка в организацию;

1.2.9 способ информирования заявителя о результатах рассмотрения заявления;

1.2.10 требования к местам для заполнения заявлений.

1.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления услуги, является издание приказа о зачислении и заключение договора с родителем (законным представителем) ребенка.

## **2. Требования к содержанию и порядку предоставления услуги**

2.1. Услуга предоставляется в организациях, имеющих лицензию на осуществление образовательной деятельности по реализации образовательной программы дошкольного образования, у индивидуальных предпринимателей.

2.2. Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация выбирает самостоятельно в соответствии с реализуемой образовательной программой дошкольного образования (далее - программа), соответствующей федеральным государственным образовательными стандартами дошкольного образования.

2.3. Содержание образования в организации определяется реализуемой программой различной направленности (в соответствии с уставом организации).

2.4. Программа должна быть разработана и утверждена организацией не позднее, чем за 10 дней до начала учебного года, реализована в полном объеме в соответствии с годовым календарным учебным графиком и учебным планом.

## **3. Общие требования к процессу предоставления услуги**

3.1. Образовательный процесс в организации, предоставляющей услугу, должен осуществляться в соответствии с его уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, программой;

3.2. Режим работы определяется уставом организации, предоставляющей услугу;

3.3. Учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются организацией, оказывающей услугу, самостоятельно в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

3.4. Организация должна обеспечить функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования.

## **4. Требования к кадровому обеспечению организации**

4.1. К трудовой деятельности в организации не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4.2. К работе в организации допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

4.3. Каждый специалист организации должен иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей; поддерживать свою квалификацию на высоком уровне, повышать свой профессиональный уровень.

4.3. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

## **5. Требования к зданию (помещению), в котором предоставляется услуга**

5.1. Учитывая нормы СанПиН, услуга по реализации образовательных программ дошкольного образования предоставляется в помещении, которое расположено на первом или втором этажах. Третий этаж исключается.

При этом групповые ячейки для детей до 3-х лет располагаются только на 1-м этаже.

5.2. Количество детей в группах дошкольной образовательной организации общеразвивающей направленности определяется исходя из расчета площади групповой (игровой) комнаты - для групп раннего возраста (до 3-х лет) не менее 2,5 метров квадратных на 1 ребенка и для дошкольного возраста (от 3-х до 7-ми лет) - не менее 2,0 метров квадратных на одного ребенка.

5.3. Допускается размещение дошкольных образовательных организаций во встроенных в жилые дома помещениях, во встроенно-пристроенных помещениях (или пристроенных). При наличии отдельно огороженной территории оборудуется самостоятельный вход для детей и выезд (въезд) для автотранспорта.

5.4. Необходимо предусмотреть следующий набор помещений: групповые ячейки (изолированные помещения для каждой детской группы); дополнительные помещения для занятий с детьми (музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет логопеда и другие); сопутствующие помещения (медицинский блок, пищеблок, постирочная); служебно-бытового назначения для персонала.

5.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

## **6. Требования к оборудованию (мебели), необходимому для предоставления услуги дошкольного образования**

6.1. Детская мебель и оборудование в помещении должно быть изготовлено из материалов, безвредных для здоровья детей, и иметь документы, подтверждающие их происхождение и безопасность;

6.2. Детская мебель должна соответствовать возрастным особенностям и ростовым характеристикам развивающегося организма (размеры, форма, конструкция);

6.3. Зона игровой территории включает в себя групповые площадки - индивидуальные для каждой группы (рекомендуемая площадь из расчета не менее 7,0 кв. м на 1 ребенка для детей младенческого и раннего возраста (до 3-х лет) и не менее 9,0 кв. м на 1 ребенка дошкольного возраста (от 3-х до 7-ми лет)) и физкультурную площадку (одну или несколько);

6.4. Для организации прогулок допускается использование оборудованных мест и занятий физкультурой, расположенных на территории скверов, парков и других территориях, которые приспособлены для прогулок детей и занятий физкультурой;

6.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных требований, утвержденных нормами законодательства Российской Федерации.

## **7. Требования к информированию (информационному сопровождению) родителей о предоставлении услуги**

7.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике работы, а также часы приема граждан размещаются на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организации (индивидуального предпринимателя).

7.2. Информирование родителей (законных представителей) о предоставлении услуги осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в зданиях организаций, предоставляющих услугу. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ воспитанников и их родителей (законных представителей);

7.3. Информацию необходимо размещать в соответствии с Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

## **III. Осуществление контроля соблюдения требований к объему, качеству услуги, порядку и условиям её предоставления, периодичность его осуществления, формы**

### **1. Критерии осуществления контроля соблюдения требований**

#### **Первая группа контроля качества. Соответствие Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:**

##### **1. Направленность Программы на:**

- 1.1 формирование общей культуры;
- 1.2 развитие физических, интеллектуальных и личностных качеств;
- 1.3 формирование предпосылок учебной деятельности;
- 1.4 сохранение и укрепление здоровья;
- 1.5 коррекцию недостатков в физическом и (или) психическом развитии;
- 1.6 обеспечение позитивной социализации детей и их социальной успешности.

##### **2. Соответствие Программы принципам:**

- 2.1. возрастной адекватности;
- 2.2. развивающего образования;
- 2.3. поддержки детской инициативы в разнообразных видах детской деятельности;

2.4. субъектной позиции ребенка в образовательном процессе;

2.5. единства воспитательных, развивающих и обучающих целей и задач процесса образования детей дошкольного возраста;

2.6. комплексно-тематическому принципу построения образовательного процесса, обеспечивающего его мотивацию;

2.7. интеграции образовательных областей;

2.8. взаимодействия организации с семьями детей.

3. Отражение в Программе основных моделей построения образовательного процесса (совместной деятельности взрослых и детей, самостоятельной деятельности детей), в том числе:

3.1. ведущей деятельности возраста (игровой);

3.2. организации специфически детских видов деятельности (двигательной, коммуникативной, познавательно-исследовательской, продуктивной, художественной, трудовой, чтения (восприятия) художественной литературы);

3.3. возможности учета потребностей и интересов детей;

3.4. отсутствие других, неадекватных дошкольному возрасту моделей построения образовательного процесса (учебной, школьно-урочной и др.).

4. Соответствие предлагаемых в Программе форм работы с детьми:

4.1. принципу возрастной адекватности;

4.2. субъект-субъектной модели организации образовательного процесса.

5. Использование для разработки Программы примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования (из утвержденного федеральным уполномоченным органом реестра примерных основных общеобразовательных программ дошкольного образования).

6. Соответствие общего объема Программы:

6.1. требованиям к общему объему времени реализации основной общеобразовательной программы;

6.2. виду образовательной организации, в том числе и имеющимся приоритетным направлениям деятельности;

6.3. режиму пребывания детей.

7. Соответствие структуры программы требованиям ФГОС ДО: наличие в программе целевого, содержательного и организационного раздела.

**Вторая группа контроля качества. Соответствие условий реализации Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:**

1. Соответствие психолого-педагогических условий требованиям ФГОСДО.

2. Соответствие развивающей предметно-пространственной среды в организации требованиям ФГОСДО:

2.1. Общим принципам ФГОС ДО: насыщенность среды в соответствии с реализуемой Программой; трансформируемость; полифункциональность; доступность; безопасность; возрастная адекватность.

2.2. Требованиям обеспечения процессов присмотра и ухода.

2.3. Требованиям к организации совместной со взрослым и самостоятельной деятельности детей: игровой; двигательной; коммуникативной; познавательно исследовательской; речевой; трудовой; продуктивной; чтения (восприятия) художественной литературы; музыкально-художественной;

2.4. Требованиям к оказанию квалифицированной коррекции детям с ограниченными возможностями здоровья;

2.5 Соответствие оборудования и оснащения групповых помещений: гигиеническим требованиям; эстетическим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.

2.6. Соответствие оборудования и оснащения кабинета педагога-психолога, логопеда, дефектолога, иных кабинетов: гигиеническим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы, в том числе с осуществлением квалифицированной коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья.

2.7. Соответствие оборудования и оснащения кабинета педагога-психолога, логопеда, дефектолога, иных кабинетов: гигиеническим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы, в том числе с осуществлением квалифицированной коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья.

2.8. Соответствие оборудования и оснащения музыкального и физкультурного залов (иных залов, игровых комнат, изостудий, театральных студий): гигиеническим требованиям; эстетическим требованиям; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.

2.9. Соответствие технических средств обучения: гигиеническим требованиям, в том

числе наличие сертификатов качества; принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.

3. Соответствие кадрового обеспечения требованиям, предъявляемым к: укомплектованности педагогических кадров; укомплектованности руководящих кадров; укомплектованности иных кадров; уровню квалификации кадрового состава; дополнительному профессиональному образованию кадрового состава.

4. Соответствие материально-технического обеспечения требованиям, предъявляемым к участку, зданию, помещениям.

5. Программно-методическое обеспечение: наличие комплекса пособий (для педагогов, родителей, детей), обеспечивающих реализацию обязательной части Программы; концептуальная непротиворечивость примерной основной общеобразовательной программы дошкольного образования и комплекса пособий, обеспечивающих ее реализацию; направленности комплекса пособий на качественную реализацию Программы с учетом целевых ориентиров; наличие полного комплекта

программ, технологий методик, обеспечивающих реализацию части Программы, формируемой участниками образовательных отношений.

6. Соответствие нормативно-правового обеспечения реализации Программы, в том числе наличие следующих обязательных документов и их соответствие требованиям действующего законодательства, иных нормативно-правовых актов: основной образовательной программы дошкольного образования; устава; учредительных документов; локальных актов; лицензии на право осуществления образовательной деятельности; акта приемки организации к новому (текущему) учебному году; протоколов заседания органа самоуправления; документов, обеспечивающих процесс управления реализацией Программы, в том числе анализ, планирование, организацию, контроль, регулирование и коррекцию реализации Программы.

**Третья группа контроля качества. Соответствие результатов освоения Программы требованиям действующих нормативных правовых документов:**

Соответствие критериев, характеризующих динамику формирования и сформированность (к окончанию дошкольного периода детства) физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств в соответствии с целевыми ориентирами, определенными ФГОСДО.

**В качестве дополнительных критериев мониторинга качества дошкольного образования в организации можно сформулировать следующие критерии:**

1. Наличие в организации групп разной направленности: ясельные, кратковременного и круглосуточного пребывания, оздоровительной направленности.
2. Разнообразие видов деятельности в организации.
3. Информационная открытость деятельности организации.
4. Использование в образовательной деятельности форм и методов работы с детьми, соответствующих их возрастным и индивидуальным особенностям.
5. Использование современных технологий в образовательной деятельности.
6. Выявление и индивидуальная поддержка детей с особыми образовательными потребностями.
7. Обеспечение учета особенностей здоровья отдельных категорий детей с индивидуальными потребностями, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, в образовательном процессе.
8. Создание условий для участия родителей в образовательном процессе.

## **2. Условия предоставления, периодичность осуществления, формы контроля**

Информация о качестве предоставления услуги предоставляется ежемесячно в адрес Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района согласно критериям, изложенным в пункте 1 настоящего раздела стандарта.

## **3. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества**

3.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги работниками организации (индивидуальным предпринимателем).

3.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) работников организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющих услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги.

3.3. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушения срока предоставления услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами учреждения;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами организации (индивидуального предпринимателя);

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района.

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Октябрьского района;

7) отказа работника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- 8) нарушение требований стандарта качества.

3.4. Жалоба подается руководителю организации (индивидуальному предпринимателю), а в случае обжалования решения руководителя организации - начальнику Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

3.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в организацию (индивидуальному предпринимателю), в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

3.6. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа на официальный сайт организации (Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется непосредственно в организации (у индивидуального предпринимателя) или в Управлении образования молодежной политики администрации Октябрьского района.

Прием жалоб осуществляется:

- в организации (у индивидуального предпринимателя) в соответствии с графиком работы организации (индивидуального предпринимателя).

- 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.

- Адрес электронной почты: [edu@oktregion.ru](mailto:edu@oktregion.ru), адрес официального сайта: [oktedu.ru](http://oktedu.ru)

График работы Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района: понедельник - пятница: с 09.00 до 17.00 часов; вторник: с 09.00 до 18.00 часов; обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

3.7. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

1) наименование организации (индивидуального предпринимателя), фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) работника организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющего услугу, работника организации, участвующего в предоставлении услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации (индивидуального предпринимателя), предоставляющего услугу, работника организации (индивидуального предпринимателя), участвующего в предоставлении услуги.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа представляется оформленная в соответствии с действующим законодательством доверенность.

3.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

3.9. Жалоба, поступившая в организацию (к индивидуальному предпринимателю), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в организацию (индивидуальному предпринимателю) или в Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации (индивидуального предпринимателя), работника организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.10. Организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района (в зависимости от того, куда поступила жалоба от заявителя) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной администрации Октябрьского района принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено действующим законодательством.

3.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование организации (индивидуального предпринимателя), рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на

рассмотрение жалобы должностным лицом организации (или индивидуальным предпринимателем) или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

3.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

3.14. Организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.15. Организация (индивидуальный предприниматель) или Управление образования и молодежной политики администрации Октябрьского района оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

3.16. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

3.17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Все решения, действия (бездействие) должностного лица организации (индивидуального предпринимателя) или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

3.18. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде организации (индивидуального предпринимателя) или Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района.

#### **4. Ответственность за нарушение требований стандарта качества**

4.1. Организация (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услугу, несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

Работники организации (индивидуальный предприниматель), предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности требований настоящего стандарта качества в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Организации, привлеченные для предоставления услуги на договорной (контрактной) основе, несут ответственность за нарушение требований настоящего стандарта, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Октябрьского района по вопросам, связанным с реализацией договора (контракта), в соответствии с действующим законодательством, а также заключенным договором (контрактом).