

**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 осуществляемый 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, утвержденных 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.

II. 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 образовательным стандартам 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 организации, 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, музыкально-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 ФГОС ДО.*

2. *Соответствие развивающей предметно-пространственной среды в организации требованиям ФГОС ДО:*

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 методического кабинета принципу необходимости и достаточности для реализации Программы.

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 и 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, адрес официального сайта: 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).