



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 1427

от 27.12.2012

Об утверждении Стандарта качества  
муниципальной услуги в области образования  
«Предоставление общедоступного  
бесплатного дошкольного образования»

С целью внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат, повышения качества муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации города Трехгорного от 27.09.2011г. №1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат», Уставом города Трехгорного,

Администрация города Трехгорного ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги в области образования «Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования» (приложение № 1).
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в городской газете «Спектр».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию, спорту, культуре и социальной сфере И.А. Первухину.

Исполняющий обязанности главы  
администрации города

Л.В.Соловьева

## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества муниципальных услуг в области образования (далее по тексту – Стандарт): Муниципальное казенное учреждение «Городское управление образования» города Трёхгорного (далее по тексту МКУ «ГУО»).

2. Область применения Стандарта: Стандарт применяется к услугам в области образования, предоставляемым муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными МКУ «ГУО».

Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг в области образования, в том числе услуг по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

муниципальные услуги в области образования (в сфере образования) - услуги в области образования, оказываемые получателям муниципальных услуг органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета города;

образование – общественно значимое благо, под которым понимается целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества, государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого и физического развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

образовательная деятельность – деятельность, осуществляемая управомоченными в соответствии с Законом РФ «Об образовании» юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по реализации основных и дополнительных образовательных программ;

лицензирование - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательной организацией, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников, обучающихся и работников образовательных организаций, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

дошкольное образование - целенаправленный процесс воспитания детей дошкольного возраста, охраны и укрепления их физического и психического здоровья, развития индивидуальных способностей и необходимой коррекции нарушений развития детей;

дополнительное образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства;

воспитание – специально организуемая в системе образования деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных и духовно-нравственных ценностей, принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества, государства;

платные образовательные услуги – образовательные услуги, оказываемые на возмездной основе за счет средств физических и (или) юридических лиц;

образовательная программа – комплекс требований, определяющих основные характеристики (объем, содержание, планируемые результаты), а также организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и (или) направленности;

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

обучающийся – лицо, зачисленное в установленном порядке в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, и (или) заключившее в установленном порядке договор об образовании (обучении) и осваивающее образовательную программу;

обучающийся с ограниченными возможностями здоровья – обучающийся, имеющий особенности физического и (или) психического развития, затрудняющие или препятствующие получению им образования без создания для этого специальных условий;

учебный план – документ, определяющий перечень, последовательность и распределение по периодам обучения учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), практик, предусмотренных образовательной программой, трудоемкость их освоения, а также виды учебной и самостоятельной деятельности, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;

качество образования – комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия государственным образовательным стандартам и (или) потребностям заказчика образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям человека.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

Конвенция о правах ребенка в Российской Федерации (одобрена Генеральной ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года);

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 N 1662-р);

Федеральный закон от 22.08.2004 № 122 – ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральные и региональные законы, регламентирующие особенности функционирования сферы образования;

Указы Президента Российской Федерации. Постановления Правительства Российской Федерации;

постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 № 1204 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста»;

Постановления и распоряжения Губернатора и Правительства Челябинской области;

Постановления, распоряжения, решения муниципальных органов власти.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу в области образования;
- наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;
- укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;
- наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту;
- развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением (Советы учреждений, Попечительские советы, Управляющие советы и др.).

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЩЕДОСТУПНОГО БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

### **1. КАЧЕСТВО МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБЩЕДОСТУПНОГО БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

#### **1.1. Сведения о муниципальной услуге:**

1.1.1. Наименование услуги: Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования.

Содержание услуги:

- реализация общеобразовательных программ дошкольного образования, соответствующих типу и виду учреждения;
- воспитание, обучение, развитие, присмотр, уход и оздоровление детей.

Единица измерения услуги – количество воспитанников.

Потребитель услуги – детское население города Трехгорного в возрасте от 2 месяцев до 7 лет (далее по тексту – дети, воспитанники, потребитель услуги).

#### 1.1.2. Стоимость услуги.

Организация предоставления дошкольного образования в учреждениях, оказывающих услуги по обучению, воспитанию и уходу за детьми дошкольного возраста (далее по тексту – учреждение, поставщик услуги) является бесплатным видом услуги.

Содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях является платным видом услуги. Оплата за содержание детей производится дифференцированно в зависимости от вида учреждения и категории получателей услуг в размере, определяемом муниципальными правовыми актами города Трехгорного.

#### 1.1.3. Поставщики услуги:

- детские сады общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по одному из направлений развития детей (реализуют основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах общеразвивающей направленности с приоритетным осуществлением деятельности по одному из таких направлений, как познавательно-речевое, социально-личностное или художественно-эстетическое);
- детский сад присмотра и оздоровления (реализует основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах оздоровительной направленности с приоритетным осуществлением деятельности по проведению санитарно-гигиенических, профилактических и оздоровительных мероприятий и процедур);
- центры развития ребенка – детские сады (реализуют основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах общеразвивающей направленности с приоритетным осуществлением деятельности по развитию детей по нескольким направлениям, таким, как познавательно – речевое, социально – личностное, художественно-эстетическое и физическое).

#### **1.2. Документы, регламентирующие деятельность поставщиков услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;
- Закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.07.2010 № 91 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях»;
- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 20.12.2010 № 164 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.2791-10 «Изменение № 1 к СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях»;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.11.2009 №655 «Об утверждении и введении в действие федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 20.07.2011 № 2151 «Об утверждении федеральных государственных требований к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;
- постановление Правительства Челябинской области от 21.01.2010 № 6-П «Об областной целевой программе «Поддержка и развитие дошкольного образования в Челябинской области» на 2010-2014 годы»;
- постановление администрации города Трёхгорного от 05.11.2009 № 973 «О принятии городской целевой программы «Развитие дошкольного образования в городе Трёхгорном на 2010-2014 годы» (с изменениями);
- постановление администрации города Трёхгорного от 24.03.2011 № 343 «Об установлении размера родительской платы за социальные услуги, предоставляемые ДООУ»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и органов местного самоуправления города Трёхгорного.

Учреждение, оказывающее услугу (далее по тексту – учреждение, поставщик услуги), должно иметь:

- лицензии на осуществление (право ведения) образовательной и медицинской деятельности;
- устав образовательного учреждения (должен быть согласован с МКУ «ГУО», утвержден постановлением администрации города, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе);
- основную общеобразовательную программу дошкольного образования;
- учебные планы и учебные программы, расписание непосредственно образовательной деятельности;
- программу развития учреждения;
- годовой план работы;
- акт готовности (с обязательными приложениями) к новому учебному году, включающий заключения государственного органа пожарного надзора, органов государственной санитарно-эпидемиологической службы и других надзорных и уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления города Трёхгорного;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательного учреждения;
- иные документы, согласно номенклатуре дел образовательного учреждения.

В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

### **1.3. Условия размещения и режим работы поставщиков услуги**

#### **1.3.1. Требования к месту расположения и помещениям, используемым поставщиками услуги.**

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- групповые ячейки - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевальную, групповую (игровую), спальню (если предусмотрено проектом), туалетную комнату;
- специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами;
- сопутствующие помещения (медицинский блок, пищеблок, прачечная и т.д.). Медицинский кабинет должен быть оснащен специальным оборудованием и инструментарием. При наличии достаточных площадей в медицинском блоке учреждения оборудуют физиотерапевтический кабинет;
- служебно-бытовые помещения для персонала;
- специальные помещения кладовых для хранения колясок, санок, велосипедов, лыж, игрушек, используемых на территории учреждения.

Указанные помещения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

#### 1.3.2. Требования к режиму работы

Режим работы учреждения определяется уставом учреждения.

Длительность работы учреждения составляет 12 часов, в МКДОУ «ДСОВ № 1 «Ветерок» функционирует круглосуточная группа с 24-часовым пребыванием детей.

Режим работы учреждения с 12-часовым пребыванием детей: понедельник – пятница с 7-00 до 19-00, группы с 24-часовым пребыванием детей: понедельник – пятница круглосуточно.

#### 1.4. Техническое оснащение дошкольных образовательных учреждений

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Игровое и спортивное оборудование на участке и в здании учреждения, мебель, компьютерная техника, игры, игрушки, издательская продукция, предметы гигиены и ухода за детьми, моющие и дезинфицирующие средства должны иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам.

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

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в дошкольных учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

#### 1.5. Укомплектованность поставщиков услуги кадрами и их квалификация

##### 1.5.1. Требования к количеству, образованию, квалификации работников учреждения.

К педагогической деятельности в учреждении допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее профессиональное образование. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

К педагогической деятельности не допускаются лица: лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, а также против общественной безопасности; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений, утверждаемыми государственными органами власти.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (заведующий, заместитель заведующего по воспитательной и методической работе, заместитель заведующего по административно-хозяйственной части, главный бухгалтер);
- педагогический персонал (воспитатели, инструкторы по физической культуре, музыкальные руководители, учителя-логопеды, педагоги-психологи, педагоги дополнительного образования);
- медицинский персонал (врач, медсестры);
- учебно-вспомогательный персонал (младшие воспитатели);
- младший обслуживающий персонал (повара, сторожа, дворники и т.д.).

Административно-управленческий, педагогический персонал не реже одного раза в 5 лет должны проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации.

Работники учреждения должны проходить гигиеническую подготовку и переподготовку по программе гигиенического обучения не реже 1 раза в 2 года.

У работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их должностные права и обязанности.

Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется уставом учреждения.

**1.5.2. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.**

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

Сотрудники должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Работники проходят медицинские осмотры и обследования, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку, куда вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о прививках, перенесенных инфекционных заболеваниях, сведения о прохождении гигиенической подготовки и аттестации.

Работники, уклоняющиеся от медосмотров, профессиональной и гигиенической подготовки, не имеющие личной медицинской книжки установленного образца с результатами медосмотров и профессиональной гигиенической подготовки, к работе не допускаются.

Персонал учреждения должен соблюдать правила личной гигиены: приходить на работу в чистой одежде и обуви; оставлять верхнюю одежду, головной убор и личные вещи в шкафу для одежды.

Перед началом работы сотрудникам необходимо тщательно мыть руки, надевать чистый халат или другой специальный костюм, иметь сменную обувь; аккуратно подбирать волосы. У технического персонала дополнительно должен быть фартук и косынка для раздачи пищи, фартук для мытья посуды и специальный халат для уборки помещений.

Перед входом в туалетную комнату работникам следует снимать халат и после выхода тщательно мыть руки с мылом; пользоваться детским туалетом персоналу запрещается.

Перед выходом из учреждения персонал убирает халат в шкаф для спецодежды.

Для персонала должно быть предусмотрено не менее 2 комплектов санитарной одежды.

Не допускаются или немедленно отстраняются от работы работники с подозрением на заболевание, в том числе инфекционные.

## **1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги**

### **1.6.1. Очередность предоставления услуги.**

Комплектование учреждения воспитанниками определяется Учредителем в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальных услуг в сфере образования, который регулирует единый порядок комплектования детьми дошкольного возраста муниципальных дошкольных образовательных учреждений города Трехгорный.

Учет всех детей дошкольного возраста, нуждающихся в устройстве в учреждение, осуществляет МКУ «ГУО».

Обращения родителей (законных представителей) о постановке ребенка (детей) на учет фиксируются в журнале регистрации заявлений о потребности в учреждении.

Для постановки на учет родители (законные представители) представляют в МКУ «ГУО»:

- заявление;

- свидетельство о рождении ребенка;
- документы установленного образца, подтверждающие принадлежность к льготной категории для устройства ребенка в учреждение.

При регистрации заявлений, МКУ «ГУО» выдает родителям (законным представителям) уведомление установленного образца о постановке ребенка (детей) на учет.

Включение граждан в первоочередные и внеочередные списки очередности осуществляется с момента представления документов, подтверждающих принадлежность к льготной категории. Внеочередное получение мест предоставляется детям:

- прокуроров;
  - судей;
  - иных категорий в соответствии с федеральным законодательством.
- Первоочередное получение мест предоставляется детям:

- из многодетных семей;
- из малообеспеченных семей;
- из неполных семей (в том числе одиноких родителей);
- сотрудников полиции;
- сотрудников полиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности, либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученного в период прохождения службы, а также детям сотрудников полиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;
- граждан, уволенных с военной службы;
- граждан, находящихся на военной службе;
- инвалидов;
- находящимся под опекой;
- сотрудников дошкольных образовательных учреждений;
- иных категорий в соответствии с федеральным законодательством.

Бланк путевки имеет единую форму и является документом строгой отчетности.

Распределение путевок осуществляется специалистами МКУ «ГУО» ежегодно с 1 по 20 мая и утверждается начальником МКУ «ГУО».

Выдача путевок по итогам распределения, осуществляется с 01 июня по 01 октября текущего года в соответствии с графиком, определяющим комплектование конкретных учреждений с учетом выпуска детей в школу.

Доукомплектование групп детьми в течение учебного года производится по мере освобождения мест в учреждении согласно единой городской очередности.

Для получения путевки родители (законные представители) представляют в МКУ «ГУО»:

- копию и оригинал свидетельства о рождении ребенка;
- документы, удостоверяющие личность одного из родителей (законных представителей);
- медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка;
- справку о составе семьи;
- документы, подтверждающие право на льготную очередь (оригиналы и копии).

Родители (законные представители) обязаны в течение 5 дней с момента получения путевки обратиться с заявлением о зачислении ребенка в учреждение.

При приеме ребенка (детей) в учреждение, родители (законные представители) предоставляют документы, удостоверяющие личность одного из родителей (законных представителей); заявление; путевку, выданную МКУ «ГУО».

Учреждение в обязательном порядке заключает договор с родителями (законными представителями), знакомит с Уставом, локальными актами, регулирующими учебно-воспитательный процесс учреждения под роспись.

Зачисление, исключение, распределение детей по возрастным группам оформляется приказом руководителя учреждения.

#### 1.6.2. Формы получения услуги.

С учетом потребностей гражданина и возможности учреждения услуга в учреждениях оказывается в следующих формах:

- группа полного дня – форма дошкольного образования, включающая обучение, воспитание, присмотр и уход за детьми в режиме 12 часового пребывания детей в организации;



- группа круглосуточного пребывания - форма дошкольного образования, включающая обучение, воспитание, присмотр и уход за детьми в режиме 24 часового пребывания детей в организации.

Количество детей в группах дошкольной организации общеразвивающей направленности определяется, исходя из расчета площади групповой (игровой) для ясельных групп не менее 2,5 м<sup>2</sup>, для детей 3-7 лет не менее 2 м<sup>2</sup> на одного ребёнка.

На логопедический пункт зачисляются воспитанники на основании решения психолого-медико-педагогической комиссии учреждения и заявления родителей (законных представителей).

Группы, комплектуемые по одновозрастному принципу, именуются:

- группа детей раннего возраста (от 2 месяцев до 2 лет);
- первая младшая группа (от 2 лет до 3 лет);
- вторая младшая группа (от 3 лет до 4 лет);
- средняя группа (от 4 лет до 5 лет);
- старшая группа (от 5 лет до 6 лет);
- подготовительная к школе группа (от 6 лет до 7 лет).

При наличии в группе детей любых двух (трех) возрастов, группа именуется как «разновозрастная». Продолжительность обучения и воспитания на каждом возрастном этапе составляет 1 год. Перевод ребенка в следующую возрастную группу осуществляется в начале учебного года (сентябре).

Учебные нагрузки воспитанников определяются уставом учреждения и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, установленных санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660-10).

#### 1.6.3. Оформление отношений потребителя услуги и поставщика услуги.

При наличии возможности оказания запрашиваемой потребителем услуги между родителем (законным представителем) поступающего и учреждением заключается договор. На основании заключенного договора руководитель издает приказ о зачислении (приеме) ребенка в организацию.

Договор заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения: наименование организации, оказывающей услугу, место ее нахождения (юридический адрес); фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон потребителя (родителей (законных представителей)), а также поступающего; сроки оказания услуг; перечень (виды) оказываемых услуг, их стоимость и порядок оплаты; должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени организации, его подпись, а также подпись потребителя; права и обязанности сторон, ответственность сторон, порядок расторжения и изменения договора; другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится в учреждении, другой у потребителя.

#### 1.6.4. Основания для отказа в предоставлении услуги.

В приеме в учреждение может быть отказано в следующих случаях:

- при наличии медицинских противопоказаний, препятствующих пребыванию в учреждении;
- при предоставлении родителями (законными представителями) документов, не соответствующих установленным требованиям;
- при отсутствии свободных мест в учреждении.

Основания для отчисления воспитанника.

- письменное заявление родителя (законного представителя) ребенка об отказе от места в учреждении;
- медицинские показания о состоянии здоровья ребенка, препятствующие его дальнейшему пребыванию в учреждении;
- окончание срока действия договора между учреждением и родителями (законными представителями);
- невыполнение родителями условий договора между учреждением и родителями (законными представителями);
- достижение ребенком предельного для учреждения возраста.

Возобновление путевки родителями (законными представителями) осуществляется в том же порядке, что и ее получение.

Родители (законные представители) имеют право обжаловать действия руководства дошкольного учреждения об отчислении ребенка (детей) учредителю учреждения в двухнедельный срок.

Приказ об отчислении воспитанника издается после расторжения договора, заключенного между учреждением и родителями (законными представителями) воспитанника.

Договор между родителями (законными представителями) воспитанника и учреждением расторгается в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

### **1.7. Информационное сопровождение деятельности поставщика услуги**

Информация о деятельности дошкольных учреждений, порядке и правилах предоставления услуги в сфере дошкольного образования должна быть доступна населению города.

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

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации о дошкольных учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальных сайтах учреждений и сайте МКУ «ГУО»;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом дошкольном учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом дошкольном учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к воспитанникам и родителям (законным представителям), соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

Родители (лица, их заменяющие) вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами дошкольного образования.

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

### **1.8. Контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих муниципальную услугу**

Контроль за деятельностью дошкольных учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем дошкольного учреждения и его заместителями. Он подразделяется на:

- 1) оперативный контроль;
- 2) итоговый контроль (по итогам года);
- 3) тематический контроль (подготовка учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году и т.п.)

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере дошкольного образования анализируются по каждому сотруднику дошкольного учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, Советах дошкольного учреждения, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

МКУ «ГУО» осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги дошкольного образования в части соблюдения качества услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением специалистов в соответствии с направлениями выявленных нарушений;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб дошкольного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной и противозидемической службы и другие государственные контролирующие органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в дошкольное учреждение, так и в МКУ «ГУО».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем дошкольного учреждения, либо начальником МКУ «ГУО» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

### 1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

Работа дошкольных учреждений по предоставлению услуг в области дошкольного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд воспитанников и родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель дошкольного учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель дошкольного учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль соблюдения положений Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

### 1.10 Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость:

№	Критерии качества	Ед. изм.	Нормативное значение критерия	Значимость критерия Стандарта в общей оценке, %
1	Количество групп в МДОУ	единицы	в соответствии с проектом	5
2	Среднесписочная численность воспитанников	человек	не менее нормативной	15
3	Уровень заболеваемости воспитанников МДОУ: -в группах для детей до 3 лет -в группах для детей старше 3 лет	%	не более 300% не более 200%	15
4	Число случаев получения детьми травм, отравлений в период пребывания детей в МДОУ	единицы	0	15
5	Доля воспитанников МДОУ, выпускающихся в школу с высоким и средним уровнем развития	%	не менее 85	15
6	Доля педагогических работников МДОУ, имеющих высшее педагогическое образование	%	не менее 40	10
7	Процент вакансий в МДОУ	%	не более 5	10
8	Доля родителей (законных представителей) воспитанников, удовлетворенных качеством и доступностью услуги	%	не менее 80	15