



Г Л А В А

Лотошинского муниципального района Московской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2015 № 1572

п. Лотошино

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями Лотошинского муниципального района

Руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», распоряжением Министерства финансов Московской области от 06.07.2015 № 529/25 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления муниципальными финансами», распоряжением Министерства экономики Московской области от 19.05.2011 № 47-РМ «Об утверждении методических рекомендаций о порядке разработки и утверждения стандартов качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области, и о порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ), предоставляемых государственными учреждениями Московской области»

### п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями Лотошинского муниципального района в области образования (Приложение №1);
2. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями Лотошинского муниципального района в области культуры и искусства (Приложение №2);
3. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями Лотошинского муниципального района в области физической культуры и спорта (Приложение №3);
4. Утвержденные стандарты качества использовать при формировании муниципальных заданий для подведомственных муниципальных бюджетных учреждений по оказанию муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Лотошинского муниципального района Шагнева А.Э.

Глава Лотошинского  
муниципального района

Е.Л. Долгасова

Разослать: Шагневу А.Э., ФЭУ, отделу по образованию, отделу по культуре, делам молодежи, спорту и туризму, прокурору, юридическому отделу, в дело.



## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждением дополнительного образования "Лотошинская детская школа искусств"

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры и искусства муниципального учреждения дополнительного образования "Лотошинская детская школа искусств" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек получателей муниципальных услуг и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг для потребителя.

2. Наименования муниципальных услуг муниципального учреждения дополнительного образования "Лотошинская детская школа искусств":

- реализация дополнительных общеразвивающих программ;
- Реализация дополнительных общеобразовательных программ для контингента, принятого на обучение до 29.12.2012;
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

3. Предметом стандарта качества качества муниципальной услуги является содействие развитию и самореализации личности, творческой активности населения, культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей

4. Термины и определения, используемые в стандарте.

*Образовательные программы* – это программы художественно-эстетической направленности, разрабатываемые и реализуемые на основании федеральных государственных требований, установленных личностно, творческой активности населения, структуре и условиям реализации этих программ, а также срокам их реализации.

*Учебные планы* – это наименование предметов, которые изучаются учащимися, составленные на основе учебных программ художественно-эстетической направленности (дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусств).

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления"

5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) устав учреждения.

5.1.1. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) цели и задачи Учреждения, типы и виды реализуемых образовательных программ; 3) организация образовательного процесса;
- 4) финансово-хозяйственная деятельность;
- 5) управление образовательным учреждением;
- 6) права и обязанности участников образовательного процесса;
- 7) перечень локальных актов;
- 8) заключительные положения.

Приложение к уставу, «Перечень платных услуг», предоставляемых учреждением дополнительного образования. Устав должен быть зарегистрирован в соответствии с

законодательством РФ. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере дополнительного образования.

5.2. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) приказы по учреждению;
- 3) распоряжения, постановления главы муниципального образования.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкции действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложником взрывчатом устройстве, поджоге и иных действиях, способных повлечь тяжкие последствия;

5) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

6) инструкция по делопроизводству в учреждении.

5.3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

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

6. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

7. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

7.1. Качество предоставления муниципальных услуг муниципального учреждения дополнительного образования «Лотошниковская детская школа искусств»

7.2. Сведения о муниципальной услуге:

- 1) Полное наименование муниципальных услуг муниципального учреждения:
- 2) Получатели услуги: детское население муниципального образования Лотошниковского муниципального района в возрасте от 5 до 18 лет.
- 3) Единица измерения — контингент

7.3. Знание, в котором располагается учреждение, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей.

7.3.1. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.)

7.3.2. Помещения должны быть обеспечены средствами коммуникально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

7.3.3. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специализированную технику, канцелярские товары, бланчную продукцию, расходные материалы для множительной техники, оборудование, отвечающее требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации сроков службы.

7.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

7.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал;
- 2) специалисты;
- 3) технические работники.

7.4.2. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7.4.4. На работу специалистов принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

7.5. Требования к режиму работы учреждения:

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей и по решению Учреждения.

Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к технологии оказания услуги:

8.1. Основная форма предоставления Услуги – индивидуальные и групповые уроки;

8.2. Основными причинами отказа в оказании муниципальной услуги являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

8.3. Целями и задачами деятельности учреждения является создание условий:

- 1) для расширения возможностей жителей в получении муниципальных услуг;
- 2) для осуществления прав граждан на приобретение к искусству.

В процессе предоставления муниципальных услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

9. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

9.1. Порядок и правила предоставления муниципальных услуг должны быть доступны.

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

9.2. 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.

9.3. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и возможностях получения. Способы информирования получателей услуг определяются учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование Учреждения;

наименование учреждения, предоставляющего услугу;

название методического мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Описание (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется на информационных стендах учреждения и/или посредством размещения в информационно-

телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

9.4. Информирование может осуществляться посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об учреждении и о предоставляемых услугах, о достижениях в сети Интернет;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

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

9.5. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, правила, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

10. Контроль за деятельностью учреждения:

10.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:

- а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);
- б) итоговый контроль (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10.3. Администрация Лотошинского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Лотошинского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения по факту принятия мер по жалобам.

10.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в Администрацию Лотошинского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо представителем Администрации в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

12. Ответственность за качество оказания услуги по организации информационно-методического обеспечения:

12.1. Работа учреждений по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

12.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

12.3. Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

12.4. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

13. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- стабильность контингента обучающихся,
- посещаемость ими учебных занятий,
- освоение навыков владения инструментом,
- выполнение учениками объемов учебных программ,
- обученность выпускников по образовательным программам (не менее 99%),
- качественное участие и результаты выступления в смотрах, конкурсах, фестивалях (количество дипломантов),
- удовлетворенность учащегося и его родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг,
- организация воспитательных мероприятий с пользой для интеллектуального и творческого развития несовершеннолетних

13.1. Качественное предоставление образовательной услуги характеризуют:

- доступность, современность актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- расширение знаний учащихся;

- развитие творческих способностей учащихся;

- самореализация и самовоспитание учащихся;

- создание условий для непрерывного досуга и занятости учащихся;

- организация содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся образовательного учреждения в конкурсах, выставках, фестивалях школьного, районного, краевого, зонального, регионального, всероссийского и др. уровней.

## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждением «Лотошинская централизованная библиотечная система»

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры муниципального учреждения «Лотошинская централизованная библиотечная система» разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек получателей муниципальных услуг и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг для потребителя.

2. Наименования муниципальных услуг муниципального учреждения «Лотошинская централизованная библиотечная система»:

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки фондов библиотеки;
- библиографическая обработка документов и создание каталогов
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей

библиотеки

3. Предметом стандарта качества муниципальных услуг является содействие развитию и самореализации личности, культурного развития и духовного обогащения, увеличению посещений.

4. Термины и определения, используемые в стандарте.

*Муниципальная услуга* – услуга в организации библиотечного обслуживания населения, предоставляемая муниципальным учреждением культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система» за счет средств бюджета Лотошинского муниципального района.

*Стандарт качества предоставления муниципальной услуги* – обязательство Администрации Лотошинского муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

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

5. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 3) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1 (в редакции от 22.08.2004);
- 4) Федеральный Закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» с изменениями от 03.06.2009 №119-ФЗ

5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) устав учреждения.

5.1.1. Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего услуги, и включает в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;
- порядок формирования деятельности, реорганизации и ликвидации;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- основные задачи деятельности.

5.2. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги организации библиотечного обслуживания населения, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- приказы по учреждению;
- распоряжения, постановления главы Лотошинского муниципального района.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действиях, способных повлечь тяжкие последствия;
- инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкция по депопромпондству в учреждении.

5.3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

6. Получатели услуги: граждане РФ, постоянно или временно проживающие на территории Лотошинского муниципального района, включая детское население муниципального района.

Единица измерения: количество посетителей.

Услуги по предоставлению библиотечного обслуживания населения являются бесплатными.

7. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепленной стандартом.

7.1. Знание, в котором располагается учреждение, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей.

7.1.2. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

7.1.3. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

7.1.4. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специализированную технику, канцелярские товары, бланчную продукцию, расходные материалы для множительной техники, оборудование, отвечающее требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Всё оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации сроков службы.

7.2. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

7.2.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал;
- специалисты;
- технические работники.

7.2.2. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.2.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7.2.4. На работу специалистов принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

7.3. Требования к режиму работы учреждения:

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей и по решению Учредителя.

Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к технологии оказания услуги:

8.1. обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включаемому в себя:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиабазы (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

8.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушающие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

- 1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

- 2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонентов и читальных залов;
- 5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, направленные, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуг;
- 7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденных нормативным актом.

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотеки.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

8.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

8.4. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 10 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

8.5. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей пользователя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

8.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

8.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

8.8. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

## 9. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

9.1. Порядок и правила предоставления услуги должны быть доступны работникам муниципального учреждения. Состав и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

9.2. 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.

9.3. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуг определяются учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках услуги в обязательном порядке должна содержать:

- наименование Учреждения;
- наименование учреждения, предоставляющего услугу;
- название методического мероприятия;
- дату и место его проведения;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется на информационных стендах учреждения и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

9.4. Информирование может осуществляться посредством:

- 1) публикации информации о деятельности учреждения в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об учреждении и о предоставляемых услугах, о достижениях в сети Интернет;

3) информационных стандартов (уголков получателей услуг).

9.5. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, правила, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

## 10. Контроль за деятельностью учреждения:

10.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10.3. Администрация Лотошинского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

10.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в Администрацию.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо представителем Администрации в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

12. Ответственность за качество оказания услуги по организации информационно-методического обеспечения учреждений культуры:

12.1. Работа учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

12.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

12.3. Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

12.4. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

13. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения:

13.1. Критериями оценки качества по библиотечному обслуживанию населения являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

13.2. Качественную услугу по библиотечному обслуживанию населения характеризуют:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждениям культуры  
"Лотошинский районный Дом культуры"

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры муниципального учреждения культуры "Лотошинский районный Дом культуры" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек получателей муниципальных услуг и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг для потребителя.

2. Наименования муниципальных услуг муниципального учреждения культуры "Лотошинский районный Дом культуры":

- создание концертов и концертных программ;
- организация показа концертов и концертных программ

3. Предметом стандарта качества муниципальной услуги является содействие развитию и самореализации личности, творческой активности населения, культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей

4. Термины и определения, используемые в стандарте.

*Муниципальная услуга* - услуга, оказываемая населению Лотошинского муниципального района в области культуры;

*Получатели услуги* - население Лотошинского муниципального района, имеющие желание, возможность посетить МУ «РДК» с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

*МУ «РДК»* - учреждение, основными видами деятельности которого является подготовка и проведение концертов.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

- Конституция Российской Федерации;
  - Трудовой кодекс Российской Федерации;
  - Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления";
  - Закон от 09.10.1992 №3612-1 Основы законодательства Российской Федерации о культуре
- 5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:
  - о юридическом статусе учреждений;
  - о правах и обязанностях учредителя;
  - о правах Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о целях и предметах деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;

- об имуществе Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о компетенции руководителя учреждения;
  - об организации деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о ликвидации и реорганизации Муниципального бюджетного учреждения культуры;
3. Прочие документы:

- штатное расписание;
- правила внутреннего и трудового распорядка;
- руководство, инструкции, методики работы с населением и о собственной деятельности;
- технический паспорт
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции)
- инструкции по охране труда;
- инструкции о мерах пожарной безопасности;
- иные локальные документы МБУ «РДК»

Основными нормативными документами МБУ «РДК» являются:

- 1) Устав МУ «Лотошинский РДК»;
- 2) положение о платных услугах;
- 3) положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- 4) иные нормативные документы.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культуры должны входить:

- 1) технический паспорт на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
  - 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификат качества);
  - 3) инвентарные списки основных средств;
  - 4) иные эксплуатационные документы.
6. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

7. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

7.1. Качество предоставления муниципальных услуг муниципального учреждения "Лотошинский районный Дом культуры"

7.2. Сведения о муниципальной услуге:

- 1) Полное наименование муниципальных услуг муниципального учреждения
- 2) Получатели услуги: население муниципального образования Лотошинского муниципального района

7.3. Знание, в котором располагается учреждение, должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей.

7.3.1. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загроможденность, шум, вибрация и т.д.)

7.3.2. Помещения должны быть обеспечены средствами коммуникально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

7.3.3. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специализированную технику, канцелярские товары, бланчную продукцию, расходные материалы для множительной техники, оборудование, отвечающее требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем

возможность оперативной работы и предоставления Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Всё оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации сроков службы.

В здании МУ «Лотошинский РДК» должны быть следующие помещения:

- а) 1- фойе;
- 2- зрительный зал;
- 3- кабинеты для КДФ (культурно-досуговые формирования-кружки)
- 4- офисные кабинеты (кабинет директора, методический кабинет, хореографический класс, кабинет для театральной студии, кабинет звукозаписи и т.п.)

7.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

7.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал;
- 2) специалисты;
- 3) технические работники

7.4.2. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7.4.4. На работу специалистов принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

7.5. Требования к режиму работы учреждения:

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей и по решению Учредителя.

Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к технологии оказания услуги

8.1. Основная форма предоставления Услуги – организация и проведение концертов.

8.2. Основными причинами отказа в оказании муниципальной услуги являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

8.3. Целями и задачами деятельности учреждения является создание условий:

- 1) для расширения возможностей жителей в получении муниципальных услуг;
- 2) для осуществления прав граждан на приобщение к культуре.

В процессе предоставления муниципальных услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

9. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

9.1. Порядок и правила предоставления муниципальных услуг должны быть доступны.

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

9.2. 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.

9.3. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и возможностях получения. Способы информирования получателей услуг определяются учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование Учредителя;  
наименование учреждения, предоставляющего услугу;  
название методического мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется на информационных стендах учреждения и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

9.4. Информирование может осуществляться посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об учреждении и о предоставляемых услугах, о достижениях в сети Интернет;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

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

9.5. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, правила, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

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

10. Контроль за деятельностью учреждения:

10.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль;

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый контроль (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10.3. Администрация Лотошинского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Лотошинского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения по факту принятия мер по жалобам.

10.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в Администрацию Лотошинского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо представителем Администрации в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

2. Наименования муниципальных услуг муниципального учреждения «Лотошинский парк культуры и отдыха»:
  - обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов;
  - формирование, сохранение, содержание и учет коллекций диких и домашних животных, растений;

3. Предметом стандарта качества муниципальной услуги является содействие развитию культурного и духовного обогащения населения

4. Термины и определения, используемые в стандарте.

*Муниципальная услуга* - услуга, оказываемая населению Лотошинского муниципального района в области культуры;

*Получатели услуги* - население Лотошинского муниципального района, имеющие желание, возможность посетить парк культуры и отдыха с целью культурного развития и духовного обогащения

*МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»* - учреждение, основными видами деятельности которого является обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления";
- Закон от 09.10.1992 №3612-1 Основы законодательства Российской Федерации о культуре

5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:
  - о юридическом статусе учреждения;
  - о правах и обязанностях учредителя;
  - о правах Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о целях и предметах деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - об имуществе Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о компетенции руководителя учреждения;
  - об организации деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о ликвидации и реорганизации Муниципального бюджетного учреждения культуры;
2. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
3. Прочие документы:
  - штатное расписание;
  - правила внутреннего и трудового распорядка;
  - руководство, инструкции, методики работы с населением и о собственной деятельности;
  - технический паспорт
  - инструкции персонала учреждения (должностные инструкции)
  - инструкции по охране труда;
  - инструкции о мерах пожарной безопасности;
  - иные локальные документы муниципального учреждения

Основными нормативными документами МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха» являются:

- 1) Устав МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»;
- 3) положение о платных услугах;
- 4) положение об аттестации теоретических и руководящих работников;
- 5) иные нормативные документы.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культуры должны входить:

- 1) технический паспорт на используемое оборудование, включая инструкции пользования на русском языке;

12. Ответственность за качество оказания услуг по организации информационно-методического обеспечения:

12.1. Работа учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

12.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

12.3. Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

12.4. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

13. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

Качественное оказание услуг в сфере деятельности МУ «Лотошинский РДК» должно обеспечивать:

- расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения;
- способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов;
- отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения;
- повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патристическому воспитанию граждан.

Учреждения должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий МБУ «РДК» и его структурными подразделениями (СДК, СК) должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

Работники учреждений должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Организация мероприятий МУ «Лотошинский РДК» должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждения, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждением "Лотошинский парк культуры и отдыха"

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры муниципального учреждения "Лотошинский парк культуры и отдыха" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек получателей муниципальных услуг и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг для потребителя.

- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификат качества);
- 3) инвентарные списки основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

6. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

7. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепленной стандартом.

7.1. Качество предоставления муниципальных услуг муниципального учреждения «Лотошинский парк культуры и отдыха»

7.2. Сведения о муниципальной услуге:

- 1) Полное наименование муниципальных услуг муниципального учреждения;
- 2) Получатели услуги: население муниципального образования Лотошинского муниципального района

7.3. Требования к характеристикам объектов:

Помещения и объекты, предоставляющие муниципальную услугу должны иметь соответствующие документы (технический паспорт, инвентаризационные описи, сертификаты соответствия и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

7.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

7.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал;
- 2) специалисты;
- 3) технические работники.

7.4.2. Уровень профессиональной компетентности специалистов должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей.

7.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

7.4.4. На работу специалистов принимаются лица, имеющие необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

7.5. Требования к режиму работы учреждения:

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей и по решению Учредителя.

Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к технологии оказания услуги:

8.1. Основная форма предоставления Услуги – организация и проведение концертов.

8.2. Основными причинами отказа в оказании муниципальной услуги являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

8.3. Целями и задачами деятельности учреждения является создание условий:

- 1) для расширения возможностей жителей в получении муниципальных услуг;
- 2) для осуществления прав граждан на приобретение к культуре.

В процессе предоставления муниципальных услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

9. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

Информирование потребителей муниципальной услуги проводится по средствам публикации в местных печатных, теле СМИ, на информационных стендах в ПКЮ и на территории муниципального образования города Тынды.

В состав информации для потребителей муниципальной услуги входит: режим работы учреждения, прейскурант цен, правила поведения для посетителей, афиши.

Данная информация обновляется по мере необходимости, но не реже двух раз в год.

10. Контроль за деятельностью учреждения:

10.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:

- а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);
- б) итоговый контроль (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10.3. Администрация Лотошинского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Лотошинского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения по факту принятия мер по жалобам.

10.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в Администрацию Лотошинского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо представителем Администрации в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

12. Ответственность за качество оказания услуги по организации информационно-методического обеспечения:

12.1. Работа учреждения по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

12.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

12.3. Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

12.4. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества;
- 3) организовывать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждениям культуры  
"Лотошинский историко-краеведческий музей"

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры муниципального учреждения "Лотошинский историко-краеведческий музей" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, минимизации издержек получателей муниципальных услуг и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг для потребителя.

2. Наименования муниципальных услуг муниципального учреждения «Лотошинский историко-краеведческий музей»;

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций;

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

3. Предметом стандарта качества качества муниципальной услуги является удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

4. Термины и определения, используемые в стандарте

*Муниципальная услуга* - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет предоставленной из бюджета муниципального района субсидии на возмещение нормативных затрат на оказание муниципальных услуг в рамках муниципального задания и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения.

*Музей* - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

*Музейный предмет* - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

*Музейная коллекция* - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

*Публикация* - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа

*Экспертиза* - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления";
- Закон от 09.10.1992 №3612-1 Основы законодательства Российской Федерации о культуре

5.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:
  - о юридическом статусе учреждений;
  - о правах и обязанностях учредителя;
  - о целях и предметах деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - об имуществе Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о компетенции руководителя учреждения;
  - об организации деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры;
  - о ликвидации и реорганизации Муниципального бюджетного учреждения культуры;
2. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.
3. Прочие документы:
  - штатное расписание;
  - правила внутреннего и трудового распорядка;
  - руководство, инструкции, методики работы с населением и о собственной деятельности;
  - технический паспорт
  - инструкции персонала учреждения (должностные инструкции)
  - инструкции по охране труда;
  - инструкции о мерах пожарной безопасности;
  - иные локальные документы муниципального учреждения

Основными нормативными документами МУ «Лотошинский историко-краеведческий музей» являются:

- 1) Устав МУ «Лотошинский историко-краеведческий музей»;
- 2) положение о платных услугах;
- 3) положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- 4) иные нормативные документы.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культуры должны входить:

- 1) технический паспорт на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификат качества);
- 3) инвентарные списки основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

6. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения;
- 4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальных услуг

7. Сведения об услугах.  
Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- 1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях

учреждения; положение об оплате труда работников; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкция по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.).

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

8. Условия размещения и режим работы учреждений.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности, должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Помещения учреждения должны быть оборудованы законными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Отделом культуры. Оповещение потребителей о проводимых экспозициях (выставках) должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала их проведения.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала проведения экспозиции (выставок). Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9. Техническое оснащение учреждений.

Здание (помещение) учреждения должно быть оборудовано средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Учреждение должно обеспечить безопасность хранения особо ценных экспонатов в витринах, подключив их к охранной сигнализации двойного рубежа.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия. Условия обслуживания оказания услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей.

Здание (помещение) учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температур и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами). Помещения должны быть обеспечены необходимыми для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сиденьями местами и информационные стенды учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальными музейными витринами, закрывающимися на замки и опечатывающимися руководителем музея или главным хранителем фондов, отвечающими требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполненных работ. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями или пояснительными текстами с указанием названия и автора, если этого требует экспонат. Помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке. Оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке. Исправное оборудование заменяется или ремонтируется.

10. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

#### 11. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальной услуги.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах оказываемых муниципальных услуг и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица;
  - 2) наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
  - 3) сведения о графике работы учреждения;
  - 4) правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;
  - 5) утвержденных перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
  - 6) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
  - 7) о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
  - 8) контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
  - 9) адрес официального интернет-сайта музея.
  - 10) о праве бесплатного посещения музея определенными категориями граждан.
- Учреждение размещает на видном месте в общедоступной зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения, вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы.

Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения, на страницах сайта администрации
  - 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
  - 3) через средства массовой информации
  - 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция, размещение рекламы в образовательных учреждениях, учреждениях культуры);
  - 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
  - 6) по телефону;
  - 7) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении учреждения.
- На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- 4) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей);
- 5) стандарт оказания муниципальной услуги, требования к посетителям, порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- 6) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 7) о проводимых экспозициях (выставках).

Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах и работах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых экспозициях (выставках).

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждений. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя:

- 1) экспонирование (показ) музейных предметов, музейных коллекций основного фонда через экспозиции и выставки в стационарных условиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;

- 2) организацию экскурсионного обслуживания потребителя музея;

- 3) комплектование, учет, изучение, сохранение, реставрацию и популяризацию музейных предметов, музейных коллекций (в том числе через издательскую продукцию);

- 4) предоставление историко-культурной, справочной информации, имеющейся в фондах музея, консультаций сотрудникам музея.

12. Требования к результату оказания муниципальной услуги:

Результатом оказания услуги является показ музейных предметов, музейных коллекций основного фонда через экспозиции и выставки.

13. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

- 1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- 3) посетителям в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей).

Получатели услуги должны соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников учреждения.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

14. Контроль за исполнением муниципальных услуг.

Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия). Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- 1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- 2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федеральных или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль). Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль включает в себя контроль, осуществляемый отделом по культуре, делам молодежи, спорту и туризму по объему и качеству муниципального задания, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества, а также органами федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

Отдел по культуре, делам молодежи, спорту и туризму осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- 2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетов учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых учреждениями муниципальных услуг.

Отдел по культуре, делам молодежи, спорту и туризму в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки. В зависимости от основания проведения контроля отдел культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Отдел по культуре, делам молодежи, спорту и туризму планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотренных обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в отдел по культуре, делам молодежи, спорту и туризму, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему Стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников учреждения.

В письменной жалобе получателя результата услуги должно быть указано:

- 1) наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, оказывающего муниципальную услугу, либо работника учреждения. Заявитель может быть представлен документами (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- 5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

## СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями образования

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

2. Наименования муниципальных услуг муниципальных учреждений образования:

- организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности;
- творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности;

- реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;

- реализация дополнительных общеразвивающих программ;

- организация отдыха детей и молодежи;

- реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;

- реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования;

3. Предметом стандарта качества качества муниципальной услуги является регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными (автономными) общеобразовательными учреждениями Лотошинского муниципального района, создающими условия для реализации гражданами РФ гарантированного государством права на получение общедоступного и бесплатного общего образования.

4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

- *муниципальная услуга* в сфере общего образования – услуга по организации общего образования детей, оказываемая Учреждениями в соответствии с муниципальными заданиями, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги;

- *лицензирование Учреждения* – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых Учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья учащихся и работников Учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

- *получатели муниципальной услуги (учащиеся)* – граждане, которые имеют право на получение общего образования соответствующего уровня.

- *образование* – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением воспитанником установленных государством образовательных уровней.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения:

- Конституция Российской Федерации;

- Конвенция о правах ребенка;

- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 №1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;

- приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08. 2013 №1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

3.1. Основные документы, регламентирующие деятельность общеобразовательных учреждений:

Устав Учреждения – зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ. В Уставе Учреждения в обязательном порядке указываются:

наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус Учреждения;

учредитель;

организационно-правовая форма Учреждения;

цели образовательной деятельности, типы и виды реализуемых образовательных программ;

основные характеристики организации образовательной деятельности, в том числе:

язык (языки), на котором ведется обучение и воспитание;

правила приема учащихся;

продолжительность обучения на каждом этапе обучения;

порядок и основания отчисления учащихся;

система оценок при промежуточной аттестации, формы и порядок ее проведения;

режим занятий учащихся;

наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления;

порядок регламентации и оформления отношений Учреждения и учащихся, воспитанников и

(или) их родителей (законных представителей);

структура финансовой и хозяйственной деятельности Учреждения, в том числе в части:

использования имущества, закрепленного за Учреждением;

финансирования и материально-технического обеспечения деятельности Учреждения;

осуществления приносящей доходы деятельности в случаях, не противоречащих федеральным законам;

запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение

или обременение имущества, закрепленного за Учреждением, или имущества, приобретенного за

счет средств, выделенных этому Учреждению собственником Учреждения, за исключением

случаев, если совершение таких сделок допускается федеральными законами;

порядка распоряжения имуществом, приобретенным Учреждением за счет доходов,

полученных от приносящей доходы деятельности;

открытия счетов в органах казначейства (за исключением автономного Учреждения);

порядок управления Учреждением, в том числе:

компетенция учредителя;

порядок организации деятельности:

структура, порядок формирования органов управления Учреждения, их компетенция и

порядок приема работников в Учреждение и условия оплаты их труда;

порядок изменения Устава Учреждения;

порядок реорганизации и ликвидации Учреждения;

права и обязанности участников образовательной деятельности;

перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов),

регламентирующих деятельность Учреждения;

лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности, в которой

указывается:

наименование лицензирующего органа;

полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное наименование, организационно-правовая форма юридического лица, адрес его места нахождения, адреса мест осуществления лицензируемого вида деятельности, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

идентификационный номер налогоплательщика;

лицензируемый вид деятельности с указанием выполняемых работ, оказываемых услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности;

номер и дата регистрации лицензии;

номер и дата приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении лицензии;

свидетельство о государственной аккредитации Учреждения, где указываются:

наименование уполномоченного органа;

регистрационный номер;

дата выдачи и срок его действия;

полное наименование Учреждения в соответствии с его Уставом место нахождения

Учреждения, установленный государственный статус.

В приложении (приложениях) к свидетельству указываются:

образовательные программы, прошедшие государственную аккредитацию, а также квалификация, которые будут присваиваться учащимся - выпускникам Учреждения;

государственные стандарты в области начального общего, основного общего, среднего общего образования;

учебные планы и учебные программы;

расписание занятий;

годовой план работы;

образовательная программа Учреждения - нормативный документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации учебно-воспитательного процесса Учреждения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения; руководства, правила, инструкции, методики, положения;

заключения органов Государственной санитарно - эпидемиологической службы и

Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

книга учета бланков и выдачи аттестатов о среднем общем образовании, золотых и серебряных медалей, а также книга учета бланков и выдачи аттестатов об основном общем

образовании;

муниципальное задание Учреждения – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

Учреждение, его структурные подразделения размещаются в каждом территориальном округе в специально предназначенных зданиях

и помещениях, в пределах территориальной доступности жителей одного или нескольких микрорайонов.

Отдел по образованию определяет территории, обслуживаемые Учреждением.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, предоставление общеобразовательных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.)

### 5.2. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартам, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержащими 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.

### 5.3. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащихся классов.

Предоставление услуг в сфере общего образования осуществляют:

административно-управленческий персонал;

педагогические работники и специалисты;

учебно-вспомогательный персонал и технические исполнители.

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее профилю образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него должностных обязанностей.

### 6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Форма получения общего образования и форма обучения по конкретной общеобразовательной программе определяются родителями (законными представителями) учащегося. При выборе формы получения общего образования и формы обучения учитывается мнение учащегося.

При выборе родителями (законными представителями) учащегося формы получения общего образования в форме семейного образования родители (законные представители) информируют об этом выборе орган местного самоуправления Лотошинского муниципального района, на территории которого они проживают.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение в пределах осваиваемых общеобразовательных программ, осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами Учреждения.

При прохождении обучения в соответствии с индивидуальным учебным планом его продолжительность может быть изменена Учреждением с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного учащегося.

Сроки получения начального общего, основного общего и среднего общего образования устанавливаются федеральными государственными образовательными стандартами общего образования.

Содержание начального общего, основного общего и среднего общего образования определяется образовательными программами начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Общеобразовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются Учреждением.

Учреждение, осуществляющее образовательную деятельность по имеющим государственную аккредитацию общеобразовательным программам, разрабатывает указанные образовательные программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ.

При реализации общеобразовательных программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение.

Общеобразовательные программы реализуются Учреждением как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации общеобразовательных программ Учреждением может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания общеобразовательной программы и построения учебных планов, использовании соответствующих образовательных технологий.

В Учреждениях образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Образовательная деятельность по общеобразовательным программам, в том числе по адаптированным основным образовательным программам, организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением.

Учебный год в Учреждениях начинается 1 сентября и заканчивается в соответствии с учебным планом соответствующей общеобразовательной программы.

В процессе освоения общеобразовательных программ учащимся предоставляются каникулы. Сроки начала и окончания каникул определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение общеобразовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) общеобразовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией учащихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащихся определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение учащимися основных образовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается итоговой аттестацией, которая является обязательной.

Учащиеся, освоившие в полном объеме соответствующую образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс.

Учащиеся, не прошедшие промежуточной аттестации по уважительной причине или имеющие академическую задолженность, переводятся в следующий класс условно.

Ответственность за ликвидацию учащимися академической задолженности в течение следующего учебного года возлагается на их родителей (законных представителей).

Учащиеся в Учреждении по общеобразовательным программам, не ликвидировавшие академическую задолженность в установленные сроки, по усмотрению их родителей (законных представителей), оставляются на повторное обучение, переводятся на обучение по адаптированным основным образовательным программам в соответствии с рекомендациями психолого-педагогической комиссии либо на обучение по индивидуальному учебному плану.

Учащимся, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, выдается аттестат об основном общем или среднем общем образовании, подтверждающий получение общего образования соответствующего уровня.

Учащимся, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также учащимся, освоившим часть образовательной программы основного общего и среднего общего образования и (или) отчисленным из Учреждения, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому Учреждением.

### 7. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) учащегося документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Лотошинского муниципального района, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Лотошинского муниципального района, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Лотошинского муниципального района;

требования с родителя (законного представителя) участника при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Лотошинского муниципального района;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) участника в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) участника – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) участника;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) участника не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) участника могут быть представлены документы, подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) участника вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефону Учреждений, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) участника не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) участника или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) участника денежных средств, внимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах; отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) участника в письменной форме и, по желанию родителя (законного представителя) участника, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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 органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не подается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) участника, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) участника, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

#### 8. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, особенностях предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению района. Информирование осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, о предоставлении муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.

#### 9. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете, в том числе на методических объединениях, совещаниях при директоре, с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения мониторинга основных показателей работы не реже одного раза в квартал; анализа обращений и жалоб граждан в администрацию, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения ответственных исполнителей по выявленным нарушениям к ответственности;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Проверка соответствия деятельности Учреждений требованиям Стандарта проводится администрацией не реже одного раза в квартал.

По результатам проверки специалисты администрации:

составляют акт проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения и сотрудника, допустившего нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах проверки в отношении Учреждения, публикуется на официальном сайте администрации не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

#### 9. Защита интересов получателей муниципальной услуги

9.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: отдел по обслуживанию администрации Лотошинского муниципального района телефон: 8(49628) 71776, электронная почта: obrlot@yandex.ru

9.2. Ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги несет руководитель Учреждения.

**Образовательные организации,  
предоставляющие муниципальную услугу**

Лотошинская средняя общеобразовательная школа №1: 143800 Московская область, п. Лотошино, ул. Колхозная д. 41. 707-65 – факс; 70-551 – заучуч; 8-926-476-83-54 [lotosoch1@yandex.ru](mailto:lotosoch1@yandex.ru)

Лотошинская средняя общеобразовательная школа №2: 143800 Московская область, п. Лотошино, Микрорайон, д. 8. 70-205 – факс; 70-878 – учительская; 8-926-280-22-12 [shcool2@mail.ru](mailto:shcool2@mail.ru)

Миклушинская гимназия: 143822, Московская область, Лотошинский р-он, село Миклушино, Школьная, 17 77-561 – факс; 77-501 – учительская; 8-903-533-14-89 [qim@mail.ru](mailto:qim@mail.ru)

Введенская средняя общеобразовательная школа: 143821, Московская область, Лотошинский р-он, д. Введенское, Микрорайон, д.12 77-106 – директор; 77-176 – учительская; 8-916-953-49-88 [vvedensk@bk.ru](mailto:vvedensk@bk.ru)

Савостинская средняя общеобразовательная школа: 143824 Московская область, Лотошинский район, деревня Савостино, улица Школьная, дом 3 <http://savostino-school.ru> 78-138 – директор; 78-173 – учительская; 8-909-947-12-41 [savostino-school@yandex.ru](mailto:savostino-school@yandex.ru)

Ошейкинская средняя общеобразовательная школа: 143817, Московская область, Лотошинский район, д. Ошейкино, д.109 79-657 – директор; 79-670 – учительская; 8-916-400-46-56 [osheikino-109@yandex.ru](mailto:osheikino-109@yandex.ru)

Ушаковская средняя общеобразовательная школа: 143825, Московская область, Лотошинский, деревня Ушаково, дом 51. 79-298 – факс; 79-245 – учительская; 8-926-661-67-40 [school7@yandex.ru](mailto:school7@yandex.ru)

Кировская начальная общеобразовательная школа: 143800, Московская область, Лотошинский район, п. Кировский, Волоколамское шоссе, д. 2 71-948 – факс; 71-955 – учительская; 8-905-540-98-94 [kirovo-school@yandex.ru](mailto:kirovo-school@yandex.ru)

**СТАНДАРТ**

качества предоставления муниципальной услуги муниципальными учреждениями  
дошкольного образования

1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере дошкольного образования устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

2. Наименования муниципальных услуг муниципальных учреждений образования:  
- реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования;  
программ среднего общего образования;

- присмотр и уход

3. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области дошкольного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, финансируемых из средств бюджета Лотошинского муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

- *Муниципальная услуга «Дошкольное образование»* – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета Лотошинского муниципального района;

- *Стандарт качества предоставления муниципальной услуги* – обязательство органов местного самоуправления по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

- *Воспитание* – специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие педагогических работников на воспитанника с целью формирования у него заданных качеств.

- *Образование* – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением воспитанником установленных государством образовательных уровней.

- *Участники образовательного процесса* – воспитанники, их родители (законные представители), педагогические работники.

- *Образовательная программа* – нормативно-управленческий документ учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

- *Лицензирование в области образования* – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников и работников образовательных учреждений, оборудования помещений, оснащенности образовательного процесса, образовательного ценза педагогических работников и нормативов штатов.

5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации

Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.).

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями.

Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», с изменениями.

Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями.

Федеральный закон от 29.04.1999 г. № 80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», с изменениями.

Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», с изменениями.

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. № 3266-1 «Об образовании», с изменениями.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями.

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.09.2008 г. № 666 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении».

Постановление Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг».

Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства образования РФ от 30.06.1992 г. № 186/272 «О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях».

Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989 г.).

Методические указания по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития (утв. Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 25.05.1978 г. №1850-78).

Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.1249-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 26.03.2003 г.).

Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 19.01.2005 г.).

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 г. № 849 «О перечне затрат, учитываемых при установлении родительской платы за содержание в государственных и муниципальных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования».

6. Порядок получения доступа к услуге

6.1. Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования в возрасте от 1,5 до 7 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения,

отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей).

6.2. Количество групп в учреждении определяется условиями, созданными для осуществления образовательного процесса с учетом санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

6.3. Наполняемость групп различных видов определяется Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении в зависимости от категории детей и их возраста.

6.4. Поступление в учреждение ограничено имеющимся количеством мест.

6.5. Для получения муниципальной услуги родитель (законный представитель) ребенка должен подать в учреждение заявление о предоставлении места ребенку в учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги дошкольного образования.

6.6. Необходимыми документами для предоставления муниципальной услуги являются:

1) заявление о постановке на учет, составленное в соответствии с формой, приведенной в приложении № 3 к Административному регламенту;

2) заявление Заявителя о зачислении ребенка в МДОУ согласно приложению № 7 к Административному регламенту (подается лично);

3) свидетельство о рождении ребенка;

4) медицинская карта ребенка установленного образца (форма № 026-у-2000);

5) документ, удостоверяющий личность Заявителя (его представителя);

6) документ, подтверждающий регистрацию Заявителя (законного представителя) по месту жительства в Лотошинском муниципальном районе Московской области, документ подтверждающий регистрацию по месту пребывания в Лотошинском муниципальном районе Московской области и место фактического проживания в Лотошинском муниципальном районе Московской области, в случае несоответствия адреса регистрации и фактического места проживания;

7) документ, подтверждающий полномочия представителя Заявителя, если с заявлением обращается представитель Заявителя;

6.7. Перечень документов, подтверждающих право на льготное получение муниципальной

услуги отдельными категориями Заявителей

При обращении за муниципальной услугой Заявитель вправе представить документы, подтверждающие льготное право на зачисление его ребенка в МДОУ:

1) удостоверение граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

2) удостоверение граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;

3) справка с места работы судьи, прокурорского работника;

4) справка с места работы сотрудника Следственного комитета;

5) справка с места службы погибших (пропавших без вести), умерших, ставших инвалидами, сотрудников федеральных органов исполнительной власти и военнослужащих, участвующих в контртеррористических операциях и обеспечивающим правопорядок и общественную безопасность на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации;

6) справка с места службы военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, государственной противопожарной службы, уголовно-исполнительной системы, непосредственно участвовавших в борьбе с терроризмом на территории Республики Дагестан и погибших (пропавших без вести), умерших, ставших инвалидами в связи с выполнением служебных обязанностей;

7) справка из учреждения медико-социальной экспертизы и/или заключения психолого-медико-педагогической комиссии;

8) справка с места работы сотрудника полиции;

9) справка с места службы сотрудников полиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы, а также сотрудников полиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;

10) справка об инвалидности ребенка или одного из родителей ребенка, являющегося инвалидом;

11) справка органов социальной защиты населения о приравнивании к многодетным семьям;

12) справка с места службы военнослужащих;

13) справка с места работы сотрудника органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ.

6.8. Запрещается требовать от Заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление, которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении муниципального органа управления образованием, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.9. В случае появления свободных мест в течение учебного года учреждение в течение 7 дней должно уведомить родителей (законных представителей), имеющих первый номер очереди, о наличии места в соответствующем учреждении.

6.10. В течение 10 дней с момента получения направления на ребенка (законный представитель) ребенка обязан обратиться в соответствующее учреждение для заключения договора на предоставление услуг дошкольного образования и предъявить выданное направление.

6.11. При подписании договора учреждение, оказывающее услугу, должно ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

6.12. После заключения договора ребенок получает право на обучение и содержание в учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными учреждением, оказывающим услугу. Для начала посещения учреждения необходимо предоставить медицинскую справку установленного образца о состоянии здоровья ребенка, поступающего в учреждение.

7. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом

7.1. Требования к качеству уровня подготовки воспитанников устанавливаются государственным образовательным стандартом.

7.2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

7.2.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

7.2.2. Условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение.

7.2.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

7.2.4. Содержание информации об учреждении.

7.2.5. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения.

7.3. Требования к учреждению, оказывающему муниципальную услугу:

7.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности.

7.3.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь акт готовности учреждения к учебному году, заключение органа государственного пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

7.4. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

7.4.1. Устав учреждения.

7.4.2. Приказы, правила, инструкции, программы, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги, документы, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения.

7.4.3. Прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

#### 7.5. Требования к регламентации деятельности учреждения.

7.5.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно принять образовательную программу учреждения, включающую образовательные программы по отдельным направлениям (предметам) образования детей, расписание занятий (сетку занятий). Образовательная программа учреждения должна быть доступна для ознакомления родителями (законным представителям) детей, получающих образование, либо предполагающих получить образование.

7.5.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно уведомить родителей (законных представителей) воспитанников об изменениях в образовательной программе учреждения не менее чем за 10 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещениях учреждения уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

7.5.3. Расписание занятий (сетка занятий) воспитанников, включенное в образовательную программу учреждения, должно быть согласовано государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

7.5.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предусмотреть формы участия родителей (законных представителей) воспитанников в управлении учреждением и закрепить их в своем Уставе.

#### 7.6. Требования к техническому оснащению учреждения.

7.6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

7.6.2. Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.1249-03).

#### 7.7. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

7.7.1. Учреждение, оказывающее услугу, не должно привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренным образовательной программой учреждения.

7.7.2. Отношения воспитанников и работников учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными способностями.

7.7.3. Дисциплина в учреждении поддерживается на основе уважения человеческого достоинства воспитанников, работников. Применение методов физического и психического насилия по отношению к воспитанникам не допускается.

#### 7.8. Требования к организации работы групп дошкольного учреждения.

##### 7.8.1. Общие требования:

7.8.1.1. Работники учреждения не должны допускать в группы детей, приведенных родителями (законными представителями), совершеннолетними родственниками с явными признаками простудных заболеваний (повышенная температура, кашель, насморк), без медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка.

7.8.1.2. Для детей должен быть организован дневной сон. Общая продолжительность дневного сна должна составлять не менее 1,5 часов. Во время сна в спальне постоянно должен находиться работник учреждения.

7.8.1.3. При организации дневного сна каждому ребенку должно быть выделено отдельное спальное место.

7.8.1.4. На протяжении всего времени работы группы учреждения дети должны постоянно находиться под присмотром работника учреждения.

7.8.1.5. После перенесенного заболевания, а также после отсутствия более 3 дней, ребенок должен быть допущен в группу только при наличии соответствующего медицинского заключения врача-педиатра о состоянии здоровья ребенка.

7.8.1.4. Работник учреждения должен незамедлительно реагировать на обращения родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка.

#### 7.9. Требования к организации питания воспитанников учреждения:

7.9.1. Требования к организации питания воспитанников учреждения устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.1.1249-03).

#### 7.10. Требования к организации работы медицинского кабинета:

7.10.1. Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленными органами здравоохранения за учреждением медицинским персоналом, который наряду с администрацией учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания.

7.10.2. Учреждение предоставляет помещение и соответствующие условия для работы медицинского персонала.

#### 7.12. Требования к предоставлению информации.

7.12.1. В фойе учреждения должны быть размещены: копия лицензии, свидетельства об аккредитации учреждения, текст Устава, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) отдела по образованию администрации Лотошнского муниципального района и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта.

7.12.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанника, должно предоставить им информацию о поведении воспитанника и его образовательных достижениях.

7.12.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно сделать доступной для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии)).

#### 8. Требования к контролю за оказанием муниципальной услуги:

8.1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью работников по оказанию муниципальной услуги на ее соответствие стандартам, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

8.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместители.

8.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом по образованию администрации Лотошнского муниципального района, за соответствием качества фактически предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту. Внешний контроль по направлениям осуществляют государственные контролирующие органы.

8.4. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

8.5. Руководитель учреждения обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества предоставления муниципальной услуги до всех работников учреждения.

8.6. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги.

#### 8.7. Прочие требования.

8.7.1. Работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников, касающиеся содержания образовательной программы учреждения, используемых технологий и методов, иные вопросы, связанные с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении.

8.7.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей), совершеннолетних родственников воспитанников на территорию учреждения. Доступ на территорию учреждения должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей).

8.7.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно проводить родительские собрания не реже одного раза в квартал для каждой из групп.

8.7.4. В здании учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

8.7.5. Работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Работники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

8.7.6. Во время проведения на территории учреждения культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться работник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

8.7.7. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

8.7.8. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

8.7.9. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно не реже одного раза в полугодие проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из групп воспитанников.

8.7.10. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не должно производить работы по капитальному ремонту зданий и помещений, а также работы связанные с использованием токсичных материалов во время присутствия воспитанников в учреждении.

8.7.11. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее муниципальную услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке норм и правил.

## 9. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе предоставления муниципальной услуги

9.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке в установленные законодательством сроки.

9.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу.

С устной жалобой Заявители обращаются в ходе личного приема председателя Комитета по образованию администрации Лотошинского муниципального района в день приема или в ходе личного приема главы Лотошинского муниципального района Московской области.

Письменная жалоба представляется нарочным или направляется по почте в адрес отдела по образованию администрации Лотошинского муниципального района, либо администрации Лотошинского муниципального района, либо принимается в ходе личного приема в день приема председателя Комитета по образованию администрации Лотошинского муниципального района по предварительной записи, либо в день приема Главы Лотошинского муниципального района Московской области.

9.3. Ответ направляется Заявителю в срок до 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы в Комитете по образованию администрации Лотошинского муниципального района.

В необходимых случаях срок рассмотрения жалобы может быть удлинен, но не более чем на 30 дней. Об увеличении срока рассмотрения жалобы автор жалобы уведомляется письменно с указанием причин продления.

9.4. Письменная жалоба Заявителя регистрируется в отдел по образованию администрации Лотошинского муниципального района (администрации Лотошинского муниципального района), по просьбе обратившегося Заявителя ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема жалобы и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых жалоб не делается.

9.5. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование - для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату (для юридического лица - должность руководителя и подпись).

Дополнительно в письменной жалобе указываются:

наименование должности, фамилия, имя и отчество муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым Заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые Заявитель считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

9.6. Отдел по образованию администрации Лотошинского муниципального района (администрация Лотошинского муниципального района) отказывает в рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие) муниципальных служащих по существу в случае, если:

в жалобе Заявителя в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанная жалоба и ранее направляемая жалоба направлены в отдел по образованию администрации Лотошинского муниципального района;

по вопросам, содержащимся в жалобе, имеется вступившее в законную силу судебное решение; в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в жалобе не указаны фамилия обратившегося Заявителя и почтовый адрес для ответа;

от Заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы;

текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.7. Подача жалобы не приостанавливает исполнения обжалуемого решения.

9.8. По результатам рассмотрения жалобы председатель Комитета по образованию администрации Лотошинского муниципального района (заместитель Главы администрации Лотошинского муниципального района) признает правомерным решение, действие (бездействие) муниципальных служащих и отказывает в удовлетворении жалобы либо признает действие (бездействие) муниципальных служащих неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения допущенных нарушений.

9.9. В случае неудовлетворенности ответом на жалобу, Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц в вышестоящих инстанциях и в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## Организации дополнительного образования, предоставляющие муниципальные услуги

|                                                                                                      |                                                                    |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида №1 «Родничок» | 143800, Московская область, п. Лотошино, Микрорайон, д. 5          | 8 (49628) 70-845 |
| Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 «Одуванчик»            | 143815, Московская область, Лотошинский район, д. Кулиново, д. 14  | 8 (49628) 76-147 |
| Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 6 «Дубок»   | 143800, Московская область, Лотошинский район, п. Кировский, д. 29 | 8 (49628) 70-733 |
| Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 7 «Берёзка»                       | 143825, Московская область, Лотошинский район, д. Ушаково, д. 53   | 8 (49628) 79-235 |

# СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями спорта

1. Учреждениями, в отношении которых применяется Стандарт, являются муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги:

- МКУ «Стадион п.Лотошино»;

- МКУ КСЦ «Лотошино»

2. Наименования муниципальных услуг муниципальных учреждений спорта:

- Обеспечение доступа к объектам спорта

- Организация и проведение официальных спортивных мероприятий

- Проведение занятий физкультурно-спортивной направленности по месту проживания

граждан

- Пропаганда физической культуры, спорта и здорового образа жизни

3. Настоящий стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 29 апреля 1999 г. N 80-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

Устав Лотошинского муниципального района Московской области;

4. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта применяются следующие термины, определения и аббревиатуры:

1) *муниципальные услуги* в области физической культуры и спорта – услуги, оказываемые населению (далее – получателям услуг) муниципальными бюджетными учреждениями (далее – исполнителями) за счет средств бюджета Лотошинского муниципального района Московской области;

2) *Стандарт* – обязательство органов местного самоуправления по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенном качестве;

3) *получатель услуги* – граждане, имеющие намерение заниматься (занимающиеся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей, достижения спортивных успехов сообразно способностям, а также имеющие намерение принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивных и физкультурно-оздоровительных мероприятий, спортсмены;

5) *физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения* – объекты, предназначенные для занятий граждан физическими упражнениями, спортом и проведения спортивных зрелищных мероприятий;

6) *спортивное оборудование* – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;

7) *спортивное снаряжение и инвентарь* – комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;

8) *обслуживающий персонал* – лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию;

9) *качество услуги* – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и образовательные потребности получателя услуги;

10) *санитарные правила и нормы* (далее по тексту – СанПиН);

11) *государственный стандарт* (далее по тексту – ГОСТ);

|                                                                                                                                               |                                                                                  |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Звездочка»                                                     | 143817, Московская область, Лотошинский район, д. Доры, д. 6                     | 8(49628) 79-518 |
| Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Чибурашка»                                                     | 143824, Московская область, Лотошинский район, д. Савостино, ул. Школьная, д. 15 | 8(49628) 78-143 |
| Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 «Колокольчик»                                                  | 143822, Московская область, Лотошинский район, с. Миклулино, Микрорайон, д. 14   | 8(49628) 77-524 |
| Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11 «Теремок»                                                               | 143821, Московская область, Лотошинский район, д. Введенское, д. 13              | 8(49628) 77-182 |
| Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка «Детский сад № 15 «Мечта»                               | 143800, Московская область, п. Лотошино, ул. Колхозная, д. 45                    | 8(49628) 71-756 |
| Муниципальное казенное образовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Начальная школа-детский сад «Солнышко» | 143801, Московская область, Лотошинский район, п. Новолотошино, д.17             | 8(49628) 71-579 |

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области физической культуры и спорта:
  - 3.1. Конституция Российской Федерации;
  - 3.2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
  - 3.3. Трудовой кодекс Российской Федерации;
  - 3.4. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
  - 3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ (в ред. от 31.12.2005) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
  - 3.6. Федеральный закон от 04.12.2007г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
  - 3.7. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
  - 3.8. Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";
  - 3.9. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
  - 3.10. Устав муниципального учреждения;
4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта  
Факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в области физической культуры и спорта, являются:
  - 4.1. Наличие в публичном доступе сведений о бюджетной услуге (наименовании, содержании, предмете услуг, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуг, включая льготную категорию граждан);
  - 4.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;
  - 4.3. Условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
  - 4.4. Наличие специального технологического оснащения учреждения;
  - 4.5. Наличие требований к технологическому оказанию услуги;
  - 4.6. Наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
  - 4.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений;
  - 4.8. Наличие спортивного сооружения, имеющего соответствующую категорию, или помещения, на праве оперативного управления, собственности или аренды, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
  - 4.9. Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности спортивного сооружения или помещения, пригодного для занятий физической культурой и спортом;
  - 4.10. Наличие тренерско-преподавательского состава с высшим профессиональным или средним профессиональным образованием по специальности «Физическая культура и спорт», или специалистов, прошедших подготовку и повышение квалификации в учебных заведениях;
  - 4.11. Возможность обеспечения получения услуг постоянным квалифицированным медицинским обслуживанием;
  - 4.12. Наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по оказанию физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по предоставлению дополнительного образования.
5. Порядок получения доступа к муниципальным услугам
  - 5.1. Муниципальные услуги в области физической культуры и спорта оказываются гражданам Лотошинского муниципального района независимо от пола, расы, национальности, происхождения, социального статуса, имущественного положения при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.
  - 5.2. Предоставление муниципальных услуг является бесплатным.
  - Муниципальные учреждения могут оказывать также дополнительные платные услуги.
  - 5.3. Предоставление муниципальных услуг и дополнительных услуг осуществляется по месту расположения муниципальных учреждений.
  - 5.4. Режим работы учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Режим работы должен быть установлен в зависимости от функционального назначения спортивного сооружения. Время работы учреждения должно быть не

ранее 7-00 и не позднее 22-00. В зависимости от вида учреждения допускается работа в праздничные и выходные дни.

5.5. Информирование граждан о муниципальной услуге осуществляется посредством:

- информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, сведения о бесплатных и платных услугах, настоящий Стандарт и другая указанная выше информация должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на информационных стендах учреждений.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей здоровый образ жизни и занятия физической культурой и спортом.

Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: информация (в том числе общие сведения, информация для потребителей, новости, нормативно-правовые документы, информация об образовательной деятельности) о предоставляемой услуге предоставляется:

- на сайтах учреждений (обновляется не реже 1 раза в квартал);
- посредством размещения информации на информационных стендах учреждений (обновляется не менее 1 раза в год, до 01 февраля);
- по справочным телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждений в рабочие дни с 9:00 до 18:00.

5.6. Зачисление в учреждение дополнительного образования спортивного профиля осуществляется на добровольной основе по заявлению самих граждан, в т.ч. родителей, либо установленном для соответствующего вида спорта возрасте либо граждан и не имеющих для этого медицинских противопоказаний.

Минимальный возраст зачисления детей в муниципальное учреждение определяется санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей. Максимальный возраст спортсмена не ограничивается, если его спортивные результаты стабильны и соответствуют требованиям этапов спортивного совершенствования и высшего спортивного мастерства.

Комплектование учебных групп производится с учетом этапов подготовки:

- 1) этап начальной подготовки. На этап начальной подготовки зачисляются учащиеся общеобразовательных школ, желающие заниматься спортом и имеющие письменное разрешение врача-педиатра;
- 2) учебно-тренировочный этап формируется на конкурсной основе из здоровых и практически здоровых учащихся, прошедших необходимую подготовку в течение не менее одного года и выполняющих присяжные нормативы по общефизической и специальной подготовке. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии выполнения учащимися контрольных переводных нормативов по общей физической и специальной подготовке;
- 3) этап спортивного совершенствования формируется из спортсменов, выполнявших спортивный разряд кандидата в мастера спорта. Перевод по годам обучения на этом этапе осуществляется при условии положительной динамики прироста спортивных результатов;
- 4) на этапе высшего спортивного мастерства зачисляются перспективные спортсмены, выполнившие (подтвердившие) требования норм мастера спорта России, мастера спорта России международного класса, а в командных игровых видах спорта – кандидата в мастера спорта. Возраст спортсменов не ограничивается, если его спортивные результаты стабильны и соответствуют требованиям этапа высшего спортивного мастерства.

6. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере физической культуры и спорта

6.1. Требования к качеству услуг по организации занятий граждан физической культурой и спортом путем проведения занятий в секциях, группах, командах.

6.1.2. В соответствии с действующим законодательством учреждениям при оказании услуг по дополнительному образованию регулируется настоящим Стандартом, требуется наличие лицензии на право ведения образовательной деятельности.

6.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений:

6.2.1 Устав учреждения должен соответствовать требованиям Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей и включать в себя следующие сведения:

- 1) предназначение учреждения;
- 2) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;

- 3) источники финансирования;
- 4) юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- 5) ведомственная принадлежность и подчиненность;
- 6) штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- 7) порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;
- 8) основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- 9) структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с муниципальными стандартами в области физкультуры и спорта.

6.2.2. Лицензия на право ведения образовательной деятельности.

6.2.3. Свидетельство о государственной аккредитации.

6.2.4. Акт готовности учреждения к учебному году, включающий заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.3. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

6.3.1. Деятельность учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- 1) инструкции по правилам техники безопасности;
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- 4) инструкции по охране труда
- 5) инструкции противопожарной защиты и охраны труда;
- 6) иные инструкции.

6.3.2. В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) учебные планы, расписание занятий;
- 3) правила поведения учащихся (воспитанников);
- 4) методики и программы проведения физкультурных и спортивных занятий дополнительного образования;
- 5) правила поведения получателей услуг в учреждениях и на спортивных сооружениях;
- 6) санитарные правила и нормы.

6.4. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной работе, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В состав основных эксплуатационных документов включаются:

- 1) паспорт или учетная карточка спортивного сооружения;
- 2) технические паспорта на спортивное оборудование – приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий;
- 3) акт готовности спортивного сооружения (базы) к проведению учебно-тренировочного мероприятия (соревнования);
- 4) эксплуатационная документация на спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь;
- 5) иные документы.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленных для каждого вида оборудования сроки с составлением соответствующих документов (акты, формуляры).

6.5. Нормативную основу практической работы учреждения в области дополнительного образования в области физической культуры и спорта составляет настоящий Стандарт.

6.6. В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подпадающих в исключение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

6.7. Условия размещения и режим работы учреждения:

6.7.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально

предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

6.7.2. Учреждение может работать ежедневно, включая выходные дни. Расписание учебно-тренировочных занятий составляется по представлению тренера-преподавателя в целях установления наиболее благоприятного режима тренировок, отдыха занимающихся, обучения их в общеобразовательных и других учреждениях.

6.7.3. Здание учреждения дополнительного образования спортивной направленности должно включать:

- 1) игровые зоны общей физической подготовки и (или) специализированные зоны по видам спорта для технической и тактической подготовки;

- 2) административно-хозяйственные и другие помещения, в зависимости от профиля учреждения.

6.7.4. Набор, состав и размер помещения для учреждений дополнительной программы, спортивным и спортивно-секций определяются направленною образовательной программы, спортивным профилем учреждения и количеством занимающихся детей и должен отвечать требованиям санитарных и строительных норм и правил. Так при организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий по физической культуре в соответствии с СанПиН 2.4.4.1251-3.5.9. Требования к организации спортивных занятий.

6.7.5. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям 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 так далее).

6.7.6. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям 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 так далее).

Правила пожарной безопасности при эксплуатации зданий и сооружений учебных заведений определяются ППБ-101-89 (утв. Госкомобразованнием СССР 10 мая 1989 г.) и ППБ 01 – 03, утвержденными Приказом МЧС РФ от 18.06.2003 №313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в Российской Федерации».

Руководитель учреждения обязан обеспечить выполнение указанных Правил и осуществлять контроль за соблюдением установленного противопожарного режима всеми работниками, принимать срочные меры по устранению отмеченных недостатков согласно п.1 ППБ-101-89.

- Обязательными для выполнения являются следующие требования пожарной безопасности:
- содержание территории, зданий и помещений (п. 2.1, 4 ППБ-101-89; п. 40 – 44, 49 – 53 ППБ 01 – 03);
  - отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха (п.2.2 ППБ-101-89);
  - эксплуатация электроустановок (п. 2.3 ППБ-101-89 и 58,60 ППБ 01 – 03);
  - наличие и состояние противопожарного водоснабжения (п.2.4 ППБ-101-89);
  - установки пожарной автоматики (п.2.5 ППБ-101-89).

6.7.7. Гигиенические требования относятся ко всем видам учреждений, реализующих программы дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности.

6.7.8. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

6.8. Техническое оснащение учреждений.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержащими 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.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации предприятия-изготовителя.

В учреждениях могут использоваться следующие виды спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря (в зависимости от культивируемого вида спорта): гимнастическая скамейка, гимнастический канат, гимнастические маты, татами, мячи (волейбольные, футбольные, баскетбольные, теннисные и другие), скакалки, гантели, гири, ринг гири, штанги и другие.

На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

6.9. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов (тренеров-преподавателей и инструкторов по спорту) в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком

уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предупредительность, терпение. Работники учреждений дополнительного образования детей должны проходить обязательный медицинский осмотр при поступлении на работу и периодически.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие профессиональную квалификацию, подтвержденную документами об образовании. В отдельных случаях, вызванных производственной необходимостью, педагогическим специалистам могут заниматься лица, имеющие соответствующим квалификационным характеристикам способности.

Аттестация проводится в соответствии с общим порядком, предусмотренным для проведения аттестации служащих учреждений, находящихся на бюджетном финансировании. Педагогический персонал в обязательном порядке в соответствии с утвержденным планом проходит повышение квалификации.

Педагогический и обслуживающий персонал, оказывающий услуги по дополнительному образованию в сфере физической культуры и спорта должен:

- 1) иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности
- 2) обеспечивать безопасность процесса оказания услуг для жизни и здоровья учащихся;
- 3) соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструкции;
- 4) изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия учащихся и воспитанников и так далее.

6.10. Требования к технологии оказания услуги.

6.10.1. Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны предоставлять услуги согласно учебным программам по культивируемым (развиваемым) видам спорта, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области физической культуры и спорта строится на основании типовых программ, утвержденных Министерством образования Российской Федерации, Государственного комитета спорта Российской Федерации и адаптированных типовых программ, утвержденных педагогическим советом учреждения. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

Содержание образовательного процесса определяется педагогически обоснованными программами, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждением самостоятельно с учетом государственных образовательных стандартов, исходя из примерных учебных программ по видам спорта, рекомендованных государственным органом управления в сфере физической культуры и спорта.

Учебные программы дополнительного образования определяют содержание тренировочных занятий, объем тренировочной работы, требования к уровню подготовленности учащихся.

Тренеры-преподаватели могут самостоятельно разрабатывать авторские программы, которые утверждаются педагогическим советом учреждения.

6.10.2. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- 1) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в учебных группах;
- 2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от состояния здоровья, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом учреждения;
- 3) продолжительность учебного года во всех группах – 36 недель, продолжительность академического часа 45 минут.

6.10.3. Основными результатами, которых может добиться получатель услуги по дополнительному образованию в сфере физической культуры и спорта являются:

- 1) динамика прироста индивидуальных показателей развития физических качеств занимающихся;
- 2) повышение уровня освоения техники вида спорта, навыков гигиены и самоконтроля;
- 3) повышение уровня физического развития и функционального состояния получателя;
- 4) получение спортивных результатов и наград на спортивных соревнованиях в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей получателя и других.

6.11. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления физкультурно-оздоровительных услуг должна быть доступна населению Лотошинского муниципального района Московской области.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1) учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) Получатели услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- 1) перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- 2) характеристика услуг, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- 3) настоящий Стандарт, требованиям которого должны соответствовать услуги;
- 4) взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- 5) возможность влияния получателей услуги на качество услуги и возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя услуги;

6) правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг и безопасного поведения учащихся и воспитанников.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на отделе «Спорт» официального сайта Администрации Лотошинского муниципального района Московской области.

• информация об услугах (уголков получателей услуг) в учреждениях.

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, о порядке и правилах предоставления данной услуги, должна быть доступна населению и размещена в общедоступных местах, на стендах. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах предоставления услуг, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципального услуги может любое лицо, являющееся потребителем муниципальной услуги. За несовершенств лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику оказывающему услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации (в его отсутствие заместителю руководителя);

- жалоба на нарушение требований стандарта в отдел по культуре, делам молодежи, спорту и туризму администрации Лотошинского муниципального района Московской области

- обращение в суд.

7.3. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику, оказывающему услугу.

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

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

7.4. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме, кроме официального протеста при проведении спортивных мероприятий.

Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.5. Рассмотрение жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта и принятие мер по их устранению осуществляется в сроки и в порядке установленном действующим законодательством. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

7.6. Контроль за деятельностью спортивных организаций (учреждений).

- Контроль за деятельностью организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

- Организации должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области физической культуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

- Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел по культуре, делам молодежи, спорта и туризму администрации Лотошинского муниципального района Московской области.

Отдел по культуре, делам молодежи, спорта и туризму администрации Лотошинского муниципального района в соответствии с утвержденным планом работ проводит контрольные мероприятия. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг.

При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Руководитель организации своим приказом назначает в учреждении ответственных за качественное оказание услуг получателям и службу контроля.

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с утвержденным графиком, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Обязательным методом контроля качества предоставления услуг является система регистрации и рассмотрения жалоб получателей услуг.

8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области физической культуры и спорта должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

Руководитель физкультурно-оздоровительного учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество услуг;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

9. Контроль соответствия деятельности учреждения требованиям стандарта

9.1. Контроль соответствия деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу, комиссиям не реже 1 раза в год.

9.2. В ходе контроля должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям, указанным в разделе 6 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия настоящего Стандарта).

9.3. О создании комиссии и проведении контрольных мероприятий издается распоряжение Главы Лотошинского муниципального района Московской области.

9.4. В период осуществления контрольного мероприятия члены комиссии обязаны:

- проводить контрольные мероприятия строго в соответствии с распоряжением главы Лотошинского муниципального района;
- своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по выявлению и пресечению выявленных нарушений стандарта качества муниципальных услуг;
- составить Акт по результатам контрольного мероприятия, в котором изложить выводы, содержащие оценку результатов качества муниципальных услуг, предписания по устранению выявленных нарушений и ознакомить с ним руководителя учреждения.

